ЗАТВЕРДЖЕНО  
Постанова Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг

(у редакції постанови НКРЕКП

від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_)

**ІНСТРУКЦІЯ**

**щодо заповнення форми звітності № 14-НКРЕКП-моніторинг-передача (річна) «Звіт про звернення та скарги користувачів системи передачі»**

**1. Загальні положення**

1.1. Ця Інструкція поширюється на суб'єкта господарювання, який отримав ліцензію на провадження господарської діяльності з передачі електричної енергії (далі – ОСП, ліцензіат).

1.2. Ця Інструкція визначає порядок заповнення форми звітності № 14‑НКРЕКП-моніторинг-передача (річна) «Звіт про звернення та скарги користувачів системи передачі» (далі – форма звітності № 14), а також термін її подання до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП).

1.3. Цю Інструкцію розроблено відповідно до:

законів України «Про ринок електричної енергії» (далі – Закон), «Про [Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1540-19), [«Про інформацію»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12), [«Про доступ до публічної інформації»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17);

Кодексу системи передачі, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 309, Кодексу комерційного обліку електричної енергії, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311, Правил ринку, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 307, Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312, Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з передачі електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 09 листопада 2017 року № 1388;

інших нормативно-правових актів, якими регулюється ліцензована діяльність суб’єкта господарської діяльності з передачі електричної енергії.

**2. Порядок та термін надання інформації**

2.1. Звітним періодом є календарний рік.

2.2. Форма звітності № 14 подається до 25 лютого року, наступного за звітним періодом.

2.3. Форма звітності № 14 подається до НКРЕКП виключно в електронному вигляді (файл у форматі «xls» або «xlsx» згідно з формою, розробленою НКРЕКП) на адресу: monitoring\_DS@nerc.gov.ua з накладенням кваліфікованого електронного підпису (у форматі «p7s») керівника (власника) ліцензіата (або іншої уповноваженої особи) та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата з дотриманням вимог законів України «Про електронні документи та електронний документообіг» та «Про електронні довірчі послуги».

Датою подання форми звітності вважається день надходження форми звітності до НКРЕКП. Якщо останній день подання форми звітності припадає на неробочий (вихідний або святковий) день, то останнім днем її подання є наступний за вихідним або святковим робочий день.

НКРЕКП протягом 10 робочих днів з дня надходження форми звітності направляє ліцензіату електронною поштою підтвердження факту одержання форми звітності із зазначенням дати надходження (на електронну адресу, з якої було надіслано зазначену форму звітності). У разі ненадходження до ліцензіата підтвердження про факт одержання форми звітності вважається, що форма звітності не одержана НКРЕКП.

У випадку якщо форма звітності № 14 містить інформацію та/або дані конфіденційного характеру, які становлять комерційну таємницю, ліцензіат з урахуванням положень законів України «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації» та інших актів законодавства визначає перелік такої інформації, умови та порядок її поширення НКРЕКП та подає його разом із формою звітності № 14 супровідним листом з накладенням кваліфікованого електронного підпису (у форматі «p7s») керівника (власника) ліцензіата (або іншої уповноваженої особи) та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата з дотриманням вимог законів України «Про електронні документи та електронний документообіг» та «Про електронні довірчі послуги».

Обмеженню доступу підлягає інформація, визначена як конфіденційна, а не форма звітності № 14 у цілому. НКРЕКП не зобов’язана вважати інформацію та/або дані, надані ліцензіатом, такими, що мають конфіденційний характер та/або становлять комерційну таємницю, якщо ліцензіат не зазначив цього при поданні форми звітності № 14 до НКРЕКП.

2.4. Ліцензіат забезпечує достовірність інформації, зазначеної ним у формі звітності № 14.

2.5. Усі показники форми звітності № 14 мають ґрунтуватися на даних первинних документів, що забезпечує можливість порівняння і контролю даних.

2.6. Ліцензіат не має права вносити зміни до затвердженого бланка форми звітності.

2.7. Усі дані форми звітності № 14 мають бути наведені в тих одиницях виміру, які вказані в затвердженій формі звітності.

Вартісні показники у формі звітності № 14 наводяться без урахування податку на додану вартість (далі – ПДВ).

2.8. У разі відсутності ліцензованої діяльності у звітному періоді ліцензіат надає форму звітності № 14 за встановленою формою, при цьому проставляє значення «0» у відповідних графах.

У разі прийняття НКРЕКП рішення про зупинення дії ліцензії ліцензіат звільняється від обов’язку надавати звітність з наступного звітного періоду.

2.9. У разі необхідності коригування даних, зазначених у поданій формі звітності № 14, ліцензіат зобов'язаний терміново відкоригувати її та направити до НКРЕКП. Відкоригована форма звітності направляється разом із супровідним листом в електронному вигляді (з накладенням кваліфікованого електронного підпису уповноваженої особи ліцензіата та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата у форматі «p7s») в якому зазначаються причини внесення змін.

**3. Порядок заповнення форми звітності № 14**

3.1. У розділі І «Інформація щодо кількості скарг (претензій) у розрізі категорій користувачів» відображається інформація щодо загальної кількості зареєстрованих скарг (претензій) користувачів протягом звітного періоду (графа 1) в розрізі категорій користувачів (графи 2 – 8) і замовників (графа 9) та загальної кількості скарг (претензій), які на кінець звітного періоду залишаються не вирішеними (графа 10), у розрізі категорій користувачів (графи 11 – 17) і замовників (графа 18) відповідно до теми скарги (претензії) (рядки 005 – 155):

1) у рядку 005 «Приєднання до мережі» вказується сумарна кількість скарг (претензій) з питань приєднання до мережі;

2) у рядку 010 «Облік» вказується сумарна кількість скарг (претензій) з питань комерційного обліку електричної енергії, що визначається як сума рядків 015 – 020, зокрема питань виконання ОСП функцій ППКО (рядок 015) або функцій адміністратора комерційного обліку (рядок 020);

3) у рядку 025 «Якість електропостачання» вказується сумарна кількість скарг (претензій) з питань якості електропостачання, що визначається як сума рядків 030 – 040;

4) у рядку 045 «Планування розвитку системи передачі» вказується сумарна кількість скарг (претензій) з питань планування розвитку системи передачі;

5) у рядку 050 «Експлуатація системи передачі та електроустановок користувачів системи передачі» вказується сумарна кількість скарг (претензій) з питань експлуатації системи передачі та електроустановок користувачів системи передачі;

6) у рядку 055 «Оперативне планування роботи системи передачі» вказується кількість скарг (претензій) з питань оперативного планування роботи системи передачі (планування зміни стану обладнання системи передачі та користувачів, координація виведення з роботи, введення в роботу обладнання, прогнозування споживання та виробництва електричної енергії тощо);

7) у рядку 060 «Диспетчерське (оперативно-технологічне) управління» вказується сумарна кількість скарг (претензій) з питань диспетчерського (оперативно-технологічного) управління;

8) у рядку 065 «Надання/використання допоміжних послуг» вказується сумарна кількість скарг (претензій) з питань надання/використання допоміжних послуг;

9) у рядку 070 «Функціонування балансуючого ринку» вказується кількість скарг (претензій) з питань функціонування балансуючого ринку;

10) у рядку 075 «Розподіл пропускної спроможності» вказується сумарна кількість скарг (претензій) з питань розподілу пропускної спроможності;

11) у рядку 080 «Договір про надання послуг з передачі електричної енергії» вказується кількість скарг (претензій) з питань договірних умов передачі електричної енергії;

12) у рядку 085 «Договір про надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління» вказується кількість скарг (претензій) з питань договірних умов надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління;

13) у рядку 090 «Припинення/обмеження передачі електричної енергії» вказується кількість скарг (претензій) з питань припинення/обмеження передачі електричної енергії;

14) у рядку 095 «Виставлення рахунків за передачу електричної енергії» вказується кількість скарг (претензій) з питань виставлення рахунків за передачу електричної енергії;

15) у рядку 100 «Виставлення рахунків за послуги з диспетчерського управління ОЕС» вказується кількість скарг (претензій) з питань виставлення рахунків за послуги з диспетчерського управління ОЕС;

16) у рядку 105 «Тарифи» вказується кількість скарг (претензій) з питань тарифів на передачу електричної енергії та на послуги з централізованого диспетчерського управління, що визначається як сума рядків 110 – 115;

17) у рядку 120 «Відшкодування збитків, компенсація» вказується кількість скарг (претензій) з питань відшкодування завданих користувачам збитків та/або компенсації споживачам;

18) у рядку 125 «Неконкурентна поведінка» вказується кількість скарг (претензій) з питань неконкурентної поведінки на ринку електричної енергії;

19) у рядку 130 «Зміна постачальника» вказується кількість скарг (претензій) з питань зміни споживачем електропостачальника;

20) у рядку 135 «Скарги на працівників компанії» вказується кількість скарг (претензій) на працівників ОСП;

21) у рядку 140 «Додаткові послуги» вказується кількість скарг (претензій) з питань надання додаткових послуг користувачам;

22) у рядку 145 «Надання іншої довідкової інформації» вказується кількість скарг (претензій) з інших питань передачі електричної енергії;

23) у рядку 150 «Питання електропостачання, які не стосуються ОСП» вказується кількість скарг (претензій) з питань постачання, розподілу електричної енергії, діяльності оператора ринку тощо, які не стосуються ОСП;

24) у рядку 155 «Звернення, які не стосуються питань електропостачання» вказується кількість скарг (претензій) з питань, що не стосуються електропостачання.

У разі якщо скарга (претензія) містить декілька тем, вона зазначається у звітності за кожною такою темою.

3.2. У розділі ІІ «Інформація щодо кількості звернень (запитів) у розрізі категорій користувачів» відображається інформація щодо загальної кількості зареєстрованих звернень (окрім скарг та претензій) протягом звітного періоду (графа 1) в розрізі категорій користувачів (графи 2 – 8) і замовників (графа 9) та від інших осіб, що не є користувачами/замовниками (графа 10), відповідно до теми скарги (претензії) (рядки 160 – 310):

1) у рядку 160 «Приєднання до мережі» вказується сумарна кількість звернень (запитів) з питань приєднання до мережі;

2) у рядку 165 «Облік» вказується сумарна кількість звернень (запитів) з питань комерційного обліку електричної енергії, що визначається як сума рядків 170 – 175, зокрема питань виконання ОСП функцій ППКО (рядок 170) або функцій адміністратора комерційного обліку (рядок 175);

3) у рядку 180 «Якість електропостачання» вказується сумарна кількість звернень (запитів) з питань якості електропостачання, що визначається як сума рядків 185 – 195;

4) у рядку 200 «Планування розвитку системи передачі» вказується сумарна кількість звернень (запитів) з питань планування розвитку системи передачі;

5) у рядку 205 «Експлуатація системи передачі та електроустановок користувачів системи передачі» вказується сумарна кількість звернень (запитів) з питань експлуатації системи передачі та електроустановок користувачів системи передачі;

6) у рядку 210 «Оперативне планування роботи системи передачі» вказується кількість звернень (запитів) з питань оперативного планування роботи системи передачі (планування зміни стану обладнання системи передачі та користувачів, координація виведення з роботи, введення в роботу обладнання, прогнозування споживання та виробництва електричної енергії тощо);

7) у рядку 215 «Диспетчерське (оперативно-технологічне) управління» вказується сумарна кількість звернень (запитів) з питань диспетчерського (оперативно-технологічного) управління;

8) у рядку 220 «Надання/використання допоміжних послуг» вказується сумарна кількість звернень (запитів) з питань надання/використання допоміжних послуг;

9) у рядку 225 «Функціонування балансуючого ринку» вказується кількість звернень (запитів) з питань функціонування балансуючого ринку;

10) у рядку 230 «Розподіл пропускної спроможності» вказується сумарна кількість звернень (запитів) з питань розподілу пропускної спроможності;

11) у рядку 235 «Договір про надання послуг з передачі електричної енергії» вказується кількість звернень (запитів) з питань договірних умов передачі електричної енергії;

12) у рядку 240 «Договір про надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління» вказується кількість звернень (запитів) з питань договірних умов надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління;

13) у рядку 245 «Припинення/обмеження передачі електричної енергії» вказується кількість звернень (запитів) з питань припинення/обмеження передачі електричної енергії;

14) у рядку 250 «Виставлення рахунків за передачу електричної енергії» вказується кількість звернень (запитів) з питань виставлення рахунків за передачу електричної енергії;

15) у рядку 255 «Виставлення рахунків за послуги з диспетчерського управління ОЕС» вказується кількість звернень (запитів) з питань виставлення рахунків за послуги з диспетчерського управління ОЕС;

16) у рядку 260 «Тарифи» вказується кількість звернень (запитів) з питань тарифів на передачу електричної енергії та на послуги з централізованого диспетчерського управління, що визначається як сума рядків 265 – 270;

17) у рядку 275 «Відшкодування збитків, компенсація» вказується кількість звернень (запитів) з питань відшкодування завданих користувачам збитків та/або компенсації споживачам;

18) у рядку 280 «Неконкурентна поведінка» вказується кількість звернень (запитів) з питань неконкурентної поведінки на ринку електричної енергії;

19) у рядку 285 «Зміна постачальника» вказується кількість звернень (запитів) з питань зміни споживачем електропостачальника;

20) у рядку 290 «Скарги на працівників компанії» вказується кількість звернень (запитів) на працівників ОСП;

21) у рядку 295 «Додаткові послуги» вказується кількість звернень (запитів) з питань надання додаткових послуг користувачам;

22) у рядку 300 «Надання іншої довідкової інформації» вказується кількість звернень (запитів) з інших питань передачі електричної енергії;

23) у рядку 305 «Питання електропостачання, які не стосуються ОСП» вказується кількість звернень (запитів) з питань постачання, розподілу електричної енергії, діяльності оператора ринку тощо, які не стосуються ОСП;

24) у рядку 310 «Звернення, які не стосуються питань електропостачання» вказується кількість звернень (запитів) з питань, що не стосуються електропостачання.

У разі якщо звернення (запит) містить декілька тем, воно зазначається у звітності за кожною такою темою.

**4. Порядок формування назви файлів з формами звітності**

4.1. Електронний бланк форми звітності № 14 є захищеним файлом у форматі «xls» або «xlsx», який розміщено на офіційному вебсайті НКРЕКП. Ліцензіатом вносяться дані та/або зміни лише в комірках, що відкриті для заповнення. Значення у захищених комірках розраховуються за формулою автоматично (за умови правильності заповнення) та не потребують ручного введення даних.

4.2. Формування назви файлу з формою звітності № 14 здійснюється таким чином:

ХХХХХХХХ\_14Т\_YY,

де «ХХХХХХХХ» – код ЄДРПОУ ліцензіата або «ХХХХХХХХХХ» – реєстраційний номер облікової картки платника податків  фізичної особи – ліцензіата;

«YY**»** – останні дві цифри звітного року.

4.3. У разі надсилання скоригованої форми звітності № 14, до назви форми звітності додаються знаки та символи«\_corN», де N – порядковий номер подання відкоригованої форми звітності до НКРЕКП.

Директор Департаменту

ліцензійного контролю Ярослав ЗЕЛЕНЮК