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

29.03.2019 № 450

(в редакції постанови НКРЕКП від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_)

**ІНСТРУКЦІЯ**

**щодо заповнення форми звітності № 8-НКРЕКП-моніторинг-розподіл (річна) «Звіт про звернення та скарги користувачів (споживачів) оператора системи розподілу»**

**1. Загальні положення**

1.1. Ця Інструкція поширюється на суб'єктів господарювання, які отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії (далі – ОСР, ліцензіат).

1.2. Ця Інструкція визначає порядок заповнення форми звітності № 8-НКРЕКП-моніторинг-розподіл (річна) «Звіт про звернення та скарги користувачів (споживачів) оператора системи розподілу» (далі – форма звітності № 8) та додатків до неї, 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);

Правил ринку, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 307, Правил ринку «на добу наперед» та внутрішньодобового ринку, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 308, Кодексу системи передачі, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 309, Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310, Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312, Кодексу комерційного обліку електричної енергії, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311, Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 27 грудня 2017 року № 1470;

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

**2. Порядок та термін надання інформації**

2.1. Звітним періодом є календарний рік.

2.2. Форма звітності № 8 подається до 25 лютого року, наступного за звітним періодом.

2.3. Форма звітності № 8 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 № 8 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 № 8 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 № 8 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 № 8 до НКРЕКП.

2.4. Ліцензіат забезпечує достовірність інформації, зазначеної ним у формі звітності № 8.

2.5. Усі показники форми звітності № 8 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 № 8 мають бути наведені в тих одиницях виміру, які вказані в затвердженій формі звітності.

Вартісні показники у формі звітності № 8 наводяться без урахування податку на додану вартість (далі – ПДВ).

2.8. У разі відсутності ліцензованої діяльності у звітному періоді ліцензіат надає форму звітності № 8 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 № 8, 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 № 8**

3.1. У розділі І «Інформація щодо кількості скарг (претензій) у розрізі категорій споживачів» відображається інформація щодо кількості зареєстрованих скарг (претензій) споживачів протягом звітного періоду у розрізі категорій споживачів (графи 1 – 7) і замовників (графа 8) та кількості скарг (претензій), які на кінець звітного періоду залишаються невирішеними, у розрізі категорій споживачів (графи 9 – 15) і замовників (графа 16) відповідно до теми скарги (претензії) (рядки 005 – 270):

1) у рядку 005 «Приєднання до мережі, з них» вказується сумарна кількість скарг (претензій) з питань приєднання до мережі, що визначається як сума рядків 010 – 035;

2) у рядку 040 «Облік» вказується сумарна кількість скарг (претензій) з питань комерційного обліку електричної енергії, що визначається як сума рядків 050 – 080;

3) у рядку 085 «Якість електропостачання» вказується сумарна кількість скарг (претензій) з питань якості електропостачання, що визначається як сума рядків 090 – 100;

4) у рядку 105 «Договір про надання послуг з розподілу» вказується сумарна кількість скарг (претензій) з питань договірних умов розподілу електричної енергії, що визначається як сума рядків 110 – 140;

5) у рядку 145 «Активація послуг (подача напруги за заявою споживача)» вказується сумарна кількість скарг (претензій) з питань активації послуг (подачі напруги за заявою споживача), що визначається як сума рядків 150 – 155;

6) у рядку 160 «Відключення за несплату рахунків» вказується кількість скарг (претензій) з питань відключення електроживлення споживача за несплату рахунків (заборгованість);

7) у рядку 165 «Виставлення рахунків за розподіл електроенергії» вказується сумарна кількість скарг (претензій) з питань виставлення рахунків за розподіл електричної енергії, що визначається як сума рядків 170 – 185;

8) у рядку 190 «Тариф на розподіл електроенергії» вказується сумарна кількість скарг (претензій) з питань тарифу на розподіл електричної енергії, що визначається як сума рядків 195 – 210;

9) у рядку 215 «Зміна постачальника» вказується кількість скарг (претензій) з питань зміни постачальника;

10) у рядку 220 «Відшкодування/компенсація» вказується сумарна кількість скарг (претензій) з питань відшкодування збитків та/або компенсації споживачам, що визначається як сума рядків 225 – 230;

11) у рядку 235 «Акти про порушення споживачем договору» вказується кількість скарг (претензій) з питань укладання акту про порушення споживачем договору;

12) у рядку 240 «Неконкурентна поведінка» вказується кількість скарг (претензій) з питань неконкурентної поведінки ОСР на ринку електричної енергії;

13) у рядку 245 «Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії» вказується кількість скарг (претензій) з питань безоблікового споживання електричної енергії;

14) у рядку 250 «Скарги на працівників компанії» вказується кількість скарг (претензій) на працівників компанії;

15) у рядку 255 «Додаткові послуги споживачеві» вказується кількість скарг (претензій) з питань надання додаткових послуг споживачеві;

16) у рядку 260 «Надання іншої довідкової інформації» вказується кількість скарг (претензій) з інших питань розподілу електричної енергії;

17) у рядку 265 «Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР» вказується кількість скарг (претензій) з питань постачання електричної енергії;

18) у рядку 270 «Звернення, які не стосуються питань електропостачання» вказується кількість скарг (претензій) з питань, що не стосуються електропостачання.

В інформації щодо кількості скарг (претензій) ураховуються, у тому числі, скарги (претензії), отримані оператором системи розподілу через електропостачальника, орган державної влади або місцевого самоврядування.

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 споживачів» відображається інформація щодо кількості зареєстрованих звернень (запитів) споживачів протягом звітного періоду у розрізі категорій споживачів (графи 1 – 7) і замовників (графа 8) та звернень від інших осіб, що не є споживачами/замовниками (графа 9), відповідно до теми звернення (запиту) (рядки 275 – 540):

1) у рядку 275 «Приєднання до мережі, з них» вказується сумарна кількість звернень (запитів) з питань приєднання до мережі, що визначається як сума рядків 280 – 305;

2) у рядку 310 «Облік» вказується сумарна кількість звернень (запитів) з питань комерційного обліку електричної енергії, що визначається як сума рядків 315 – 350;

3) у рядку 355 «Якість електропостачання» вказується сумарна кількість звернень (запитів) з питань якості електропостачання, що визначається як сума рядків 360 – 370;

4) у рядку 375 «Договір про надання послуг з розподілу» вказується сумарна кількість звернень (запитів) з питань договірних умов розподілу електричної енергії, що визначається як сума рядків 380 – 410;

5) у рядку 415 «Активація послуг (подача напруги за заявою споживача)» вказується сумарна кількість звернень (запитів) з питань активації послуг (подачі напруги за заявою споживача), що визначається як сума рядків 420 – 425;

6) у рядку 430 «Відключення за несплату рахунків» вказується кількість звернень (запитів) з питань відключення електроживлення споживача за несплату рахунків (заборгованість);

7) у рядку 435 «Виставлення рахунків за розподіл електроенергії» вказується сумарна кількість звернень (запитів) з питань виставлення рахунків за розподіл електричної енергії, що визначається як сума рядків 440 – 455;

8) у рядку 460 «Тариф на розподіл електроенергії» вказується сумарна кількість звернень (запитів) з питань тарифу на розподіл електричної енергії, що визначається як сума рядків 465 – 480;

9) у рядку 485 «Зміна постачальника» вказується кількість звернень (запитів) з питань зміни постачальника;

10) у рядку 490 «Відшкодування/компенсація» вказується сумарна кількість звернень (запитів) з питань відшкодування збитків та/або компенсації споживачам, що визначається як сума рядків 495 – 500;

11) у рядку 505 «Акти про порушення споживачем договору» вказується кількість звернень (запитів) з питань укладання акту про порушення споживачем договору;

12) у рядку 510 «Неконкурентна поведінка» вказується кількість звернень (запитів) з питань неконкурентної поведінки ОСР на ринку електричної енергії;

13) у рядку 515 «Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії» вказується кількість звернень (запитів) з питань безоблікового споживання електричної енергії;

14) у рядку 520 «Скарги на працівників компанії» вказується кількість звернень (запитів) на працівників компанії;

15) у рядку 525 «Додаткові послуги споживачеві» вказується кількість звернень (запитів) з питань надання додаткових послуг споживачеві;

16) у рядку 530 «Надання іншої довідкової інформації» вказується кількість звернень (запитів) з інших питань розподілу електричної енергії;

17) у рядку 535 «Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР» вказується кількість звернень (запитів) з питань постачання електричної енергії;

18) у рядку 540 «Звернення, які не стосуються питань електропостачання» вказується кількість звернень (запитів) з питань, що не стосуються електропостачання.

В інформації щодо кількості звернень (запитів) ураховуються, у тому числі, звернення (запити), отримані оператором системи розподілу через електропостачальника, орган державної влади або місцевого самоврядування.

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

3.3. У розділах І та ІІ зазначається інформація виключно щодо скарг (претензій) та звернень, зареєстрованих та розглянутих відповідно до вимог розділу VIII Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312.

3.4. У розділі ІІІ «Інформація щодо складених ОСР актів про порушення» відображається інформація щодо кількості складених актів про порушення (графа 1), кількості актів про порушення, які було скасовано (графа 2), обсягу необлікованої електричної енергії, розрахованого на підставі актів про порушення (графа 3), суми нарахувань за актами про порушення (графа 4), скасованої суми нарахувань за актами про порушення (графа 5), суми оплачених нарахувань за актами про порушення, складеними у звітному періоді (графа 6) та суми оплачених нарахувань за актами про порушення, складеними у попередніх періодах (графа 7) у розрізі категорій споживачів (рядки 545 – 575):

1) у рядку 545 «Усього, у тому числі:» зазначаються сумарні дані щодо складених актів-порушень. Значення рядка 545 дорівнює сумі значень рядків 550, 565;

2) у рядку 550 «побутові» зазначаються сумарні дані щодо складених актів-порушень побутових споживачів та за категоріями побутових споживачів (рядки 555 – 560);

3) у рядку 565 «непобутові» зазначаються сумарні дані щодо складених актів-порушень непобутових споживачів та за категоріями непобутових споживачів (рядки 570 – 575).

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

4.1. Електронний бланк форми звітності № 8 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 № 8 здійснюється таким чином:

ХХХХХХХХ\_8D\_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 № 8, 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