

ЗАТВЕРДЖЕНО

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

20.02.2024 № 338

Зміни до деяких постанов Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг

1. Унести до постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 12 червня 2018 року № 374 «Про затвердження форм звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення» такі зміни:

1) абзац перший пункту 2.4 глави 2 Інструкції щодо заповнення форми звітності № 10-НКРЕКП-якість-розподіл (річна) «Звіт щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії за скаргами споживачів» після слів «в електронному вигляді» доповнити словами та знаками, символами та аббревіатурою «у форматі «xls» або «xlsx» або «xlsm» згідно з формою, розміщеною на вебсайті НКРЕКП,»;

2) в Інструкції щодо заповнення форми звітності № 11-НКРЕКП-якість-розподіл (квартальна) «Звіт щодо показників надійності (безперервності) електропостачання»:

у пункті 1.3 глави 1:

в абзаці одинадцятому слова «та селища міського типу» виключити;

абзац чотирнадцятий викласти в такій редакції:

«перерва внаслідок форс-мажорних обставин – перерва внаслідок виникнення надзвичайних і непереборних обставин, що об'єктивно унеможливають виконання зобов'язань, передбачених умовами договору (контракту, угоди тощо), обов'язків згідно із законодавчими та іншими нормативними актами, а саме: загроза війни, збройний конфлікт або серйозна погроза такого конфлікту, включаючи, але не обмежуючись ворожими атаками, блокадами, військовим ембарго, дії іноземного ворога, загальна військова мобілізація, військові дії, оголошена та неоголошена війна, дії суспільного ворога, збурення, акти тероризму, диверсії, піратства, безлади, вторгнення, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, введення комендантської години, карантину, встановленого Кабінетом Міністрів України, експропріація, примусове вилучення, захоплення

підприємств, реквізиція, громадська демонстрація, блокада, страйк, аварія, протиправні дії третіх осіб, пожежа, вибух, тривалі перерви в роботі транспорту, регламентовані умовами відповідних рішень та актами державних органів влади, закриття морських проток, ембарго, заборона (обмеження) експорту/імпорту тощо, а також викликані винятковими погодними умовами і стихійним лихом, а саме: епідемія, сильний шторм, циклон, ураган, торнадо, буревій, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, град, заморозки, замерзання моря, проток, портів, перевалів, землетрус, блискавка, пожежа, посуха, просідання і зсув ґрунту, інші стихійні лиха тощо. Засвідчення форс-мажорних обставин має бути підтверджене у порядку, встановленому законодавством. Винятковими погодними умовами вважаються умови, за яких зафіксовані величини інтенсивності та тривалості вітру та/або дощу, та/або снігу, та/або ожеледі досягають значень небезпечних та або стихійних метеорологічних явищ, визначених Українським гідрометеорологічним центром Державної служби України з надзвичайних ситуацій. Підтвердженням виняткових метеорологічних умов є довідка центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері гідрометеорологічної діяльності, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери його управління, із зафіксованими значеннями метеорологічних умов та часового проміжку, протягом якого вони тривали. Також, підтвердним документом є довідка з інших організації, які використовують у своїй діяльності стаціонарні метеорологічні станції, (військова/цивільна авіаційна інфраструктура, тощо), дані з стаціонарних метеорологічних станцій, які належать ліцензіату, мають державну сертифікацію та перевірку в державних центрах метрології та стандартизації»;

абзац перший пункту 2.4 глави 2 після слів «в електронному вигляді» доповнити словами, знаками, символами та аббревіатурою «у форматі «xls» або «xlsx» або «xlsm» згідно з формою, розміщеною на вебсайті НКРЕКП.»;

3) форму № 12-НКРЕКП-якість-розподіл (квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії» викласти в новій редакції, що додається;

4) в Інструкції щодо заповнення форми звітності № 12-НКРЕКП-якість-розподіл (квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії»:

абзац перший пункту 2.4 глави 2 після слів «в електронному вигляді» доповнити словами, знаками, символами та аббревіатурою «у форматі «xls» або «xlsx» або «xlsm» згідно з формою, розміщеною на вебсайті НКРЕКП.»;

у главі 3:

у підпункті 3 пункту 3.1, абзаці першому пункту 3.3 та пункті 3.5 слова «письмових звернень» замінити словами та знаками «звернень (письмових та усних)»;

у пункті 3.3:

після абзацу дев'ятого доповнити новим абзацом десятим такого змісту:
«з повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСР – з наступного робочого дня від отримання заяви;».

У зв'язку з цим абзаци десятий – тридцять восьмий вважати відповідно абзацами одинадцятим – тридцять дев'ятим;

після абзацу тринадцятого доповнити двома новими абзацами чотирнадцятим та п'ятнадцятим такого змісту:

«з видачі підписаного ОСР паперового примірника укладеного договору про приєднання – дата отримання відповідного звернення споживача;

з видачі замовнику проєкта багатостороннього договору про приєднання і проєкту технічних умов – дата отримання відповідного звернення замовника;».

У зв'язку з цим абзаци чотирнадцятий – тридцять дев'ятий вважати відповідно абзацами шістнадцятим – сорок першим;

абзац дев'ятнадцятий викласти в такій редакції:

«з позачергового контрольного огляду та огляду схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії – дата реєстрації звернення від споживача, якщо засоби комерційного обліку належать ОСР або індивідуальному побутовому споживачу;»;

абзац двадцять перший викласти в такій редакції:

«з позачергової технічної перевірки та експертизи засобів вимірювальної техніки – дата оплати споживачем вартості послуги;»;

абзац двадцять третій замінити двома новими абзацами двадцять третім та двадцять четвертим такого змісту:

«із заміни лічильників електричної енергії – дата оплати споживачем вартості послуги;

із зміни місця встановлення лічильників електричної енергії – дата оплати споживачем вартості послуги;».

У зв'язку з цим абзаци двадцять четвертий – сорок перший вважати відповідно абзацами двадцять п'ятим – сорок другим;

після абзацу двадцять п'ятого доповнити новим абзацом двадцять шостим такого змісту:

«з повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСР – дата надання замовнику повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСР;».

У зв'язку з цим абзаци двадцять шостий – сорок другий вважати відповідно абзацами двадцять сьомим – сорок третім;

після абзацу тридцять першого доповнити двома новими абзацами тридцять другим та тридцять третім такого змісту:

«з видачі підписаного ОСР паперового примірника укладеного договору про приєднання – дата надання замовнику підписаного ОСР паперового примірника укладеного договору про приєднання;

з видачі замовнику проєкта багатостороннього договору про приєднання і проєкта технічних умов – дата надання замовнику проєкта багатостороннього договору про приєднання і проєкта технічних умов;».

У зв'язку з цим абзаци тридцять другий – сорок третій вважати відповідно абзацами тридцять четвертим – сорок п'ятим;

абзац тридцять п'ятий викласти в такій редакції:

«з позачергового контрольного огляду та огляду схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії – у випадку присутності споживача (у тому числі індивідуального побутового споживача) при проведенні огляду – дата складання відповідного акта та його підпису споживачем (у тому числі індивідуальним побутовим споживачем), у випадку відсутності – дата надання повідомлення споживачу (у тому числі індивідуальному побутовому споживачу) про результати перевірки, зафіксована в джерелах інформації;»;

абзац тридцять шостий викласти в такій редакції:

«з позачергової технічної перевірки та експертизи засобів вимірювальної техніки – у випадку присутності споживача (у тому числі індивідуального побутового споживача) при проведенні позачергової технічної перевірки/експертизи – дата складання відповідного акта технічної перевірки/експертизи та його підпису споживачем (у тому числі індивідуальним побутовим споживачем), у випадку відсутності – дата надання повідомлення споживачу (у тому числі індивідуальному побутовому споживачу) з результатами технічної перевірки/експертного висновку, зафіксована в джерелах інформації;»;

абзац тридцять восьмий замінити двома новими абзацами тридцять восьмим та тридцять дев'ятим такого змісту:

«із заміни лічильників електричної енергії – дата складення відповідного акта, зафіксована в джерелах інформації;

із зміни місця встановлення лічильників електричної енергії – дата складення відповідного акта, зафіксована в джерелах інформації;».

У зв'язку з цим абзаци тридцять дев'ятий – сорок п'ятий вважати відповідно абзацами сороковим – сорок шостим;

у пункті 4.2 глави 4:

абзац п'ятий після слів «кількість звернень» доповнити знаками та словами «(письмових та усних)»;

в абзаці шостому слова «письмового» та «письмових» виключити;

в абзаці сьомому слова «письмові» та «письмових» виключити;

в абзаці десятому слово «письмових» виключити;

у пунктах 5.1 та 5.2 глави 5 слово «письмових» виключити;

додаток 2 викласти в новій редакції, що додається;

у назві додатку 3 слово «письмових» виключити;

5) абзац перший пункту 2.4 глави 2 Інструкції щодо заповнення форми звітності № 14-НКРЕКП-якість-постачання (квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання електричної енергії» після слів «в електронному вигляді» доповнити словами, знаками, символами та аббревіатурою «у форматі «xls» або «xlsx» або «xlsm» згідно з формою, розміщеною на вебсайті НКРЕКП,»;

б) форму звітності № 17-НКРЕКП-якість-передача (річна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з передачі електричної енергії» викласти в новій редакції, що додається;

7) в Інструкції щодо заповнення форми звітності № 17-НКРЕКП-якість-передача (річна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з передачі електричної енергії»:

абзац перший пункту 2.4 глави 2 після слів «в електронному вигляді» доповнити словами, знаками, символами та аббревіатурою «у форматі «xls» або «xlsx» або «xlsm» згідно з формою, розміщеною на вебсайті НКРЕКП,»;

у пункті 3.3 глави 3:

після абзацу восьмого доповнити двома новими абзацами дев'ятим та десятим такого змісту:

«з повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСП у вказаний у заяві про приєднання спосіб обміну інформацією – з наступного робочого дня від дня отримання заяви;

з інформування ОСП замовника про виявлені зауваження щодо подання документів (повнота та належне оформлення документів, неналежне заповнення заяви про приєднання (незаповнення колонки(-нок) заяви або неправильне наповнення колонки) з посиланням на вимоги КСП – з наступного робочого дня від дати реєстрації заяви про приєднання;».

У зв'язку з цим абзаци дев'ятий – сорок п'ятий вважати відповідно абзацами одинадцятим – сорок сьомим;

після абзацу п'ятнадцятого доповнити трьома новими абзацами шістнадцятим – вісімнадцятим такого змісту:

«повторний розгляд проектної документації, поданої ОСП на погодження – дата отримання проектної документації;

надання замовнику двох примірників підписаної додаткової угоди до договору про приєднання – дата підписання акта приймання-передачі проектної документації;

надання письмового обґрунтування щодо погодження (або відмови у погодженні) пропозиції припинити дію договору про приєднання та направити замовнику додаткову угоду до договору щодо припинення його дії – дата отримання відповідного звернення;».

У зв'язку з цим абзаци шістнадцятий – сорок сьомий вважати відповідно дев'ятнадцятим – п'ятдесятим;

абзаци двадцятий – двадцять другий викласти в такій редакції:

«видача власнику об'єкта електроенергетики, УЗЕ документу (наряду) про дозвіл на підключення електроустановки або її черги будівництва (пускового комплексу) та про дозвіл на подачу напруги – дата виконання власником об'єкта електроенергетики, УЗЕ вимог, зазначених у підпункті 7.9.1 глави 7 розділу III КСП;

з підключення електроустановок замовника (або їх черг будівництва (пускових комплексів) до електричної мережі – дата отримання відповідної заяви;

з видачі договорів споживача про надання послуг з передачі електричної енергії або про надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління споживачеві – дата отримання відповідної заяви;»;

після абзацу двадцять п'ятого доповнити новим абзацом двадцять шостим такого змісту:

«з оформлення у порядку, визначеному ПРРЕЕ, двох примірників паспорта точки передачі та направлення одного примірника користувачу – дата отримання відповідного повідомлення;».

У зв'язку з цим двадцять шостий – п'ятдесятий вважати відповідно двадцять сьомим – п'ятдесят першим;

після абзацу тридцять першого доповнити двома новими абзацами тридцять другим та тридцять третім такого змісту:

«з повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСП у вказаний у заяві про приєднання спосіб обміну інформацією – дата надання замовнику повідомлення;

з інформування ОСП замовника про виявлені зауваження щодо подання документів (повнота та належне оформлення документів, неналежне заповнення заяви про приєднання (незаповнення колонки(-нок) заяви або неправильне наповнення колонки) з посиланням на вимоги КСП – дата надання замовнику повідомлення;».

У зв'язку з цим абзаци тридцять другий – п'ятдесят перший вважати відповідно тридцять четвертим – п'ятдесят третім;

після абзацу тридцять восьмого доповнити трьома новими абзацами тридцять дев'ятим – сорок першим такого змісту:

«повторний розгляд проектної документації, поданої ОСП на погодження – дата реєстрації повідомлення замовнику про погодження або відмову у погодженні поданої проектної документації;

надання замовнику двох примірників підписаної додаткової угоди до договору про приєднання – дата реєстрації повідомлення про надання замовнику двох примірників підписаної додаткової угоди до договору про приєднання;

надання письмового обґрунтування щодо погодження (або відмови у погодженні) пропозиції припинити дію договору про приєднання та направити замовнику додаткову угоду до договору щодо припинення його дії – дата реєстрації повідомлення про надання письмового обґрунтування щодо погодження (або відмови у погодженні) пропозиції припинити дію договору про приєднання та направити замовнику додаткову угоду до договору щодо припинення його дії;».

У зв'язку з цим абзаци тридцять дев'ятий – п'ятдесят третій вважати відповідно сорок другим – п'ятдесят шостим;

абзаци сорок третій – сорок п'ятий викласти в такій редакції:

«з видачі власнику об'єкта електроенергетики, УЗЕ документу (наряду) про дозвіл на підключення електроустановки або її черги будівництва (пускового комплексу) та про дозвіл на подачу напруги – дата реєстрації повідомлення про видачу власнику об'єкта електроенергетики, УЗЕ документу (наряду) про дозвіл на підключення електроустановки або її черги будівництва (пускового комплексу) та про дозвіл на подачу напруги;

з підключення електроустановок замовника (або їх черг будівництва (пускових комплексів) до електричної мережі – дата здійснення підключення електроустановки замовника до електричних мереж, зафіксована у джерелах інформації;

з видачі договорів споживача про надання послуг з передачі електричної енергії або про надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління – дата надання заявникові двох примірників підписаного зі свого боку договору споживача про надання послуг з передачі електричної енергії або підписаного ОСП примірника укладеного договору про надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління споживачеві у паперовій формі;»;

після абзацу сорок шостого доповнити новим абзацом сорок сьомим такого змісту:

«з оформлення у порядку, визначеному ПРРЕЕ двох примірників паспорта точки передачі та направлення одного примірника користувачу – дата реєстрації повідомлення про надання примірника паспорта точки передачі користувачу;».

У зв'язку з цим абзаци сорок сьомий – п'ятдесят шостий вважати відповідно сорок восьмим – п'ятдесят сьомим;»;

додаток 2 викласти в новій редакції, що додається;

8) абзац перший пункту 2.4 глави 2 Інструкції щодо заповнення форми звітності № 18-НКРЕКП-якість-передача (річна) «Звіт щодо показників надійності (безперервності) передачі електричної енергії» після слів «в електронному вигляді» доповнити словами, знаками символами та аббревіатурою «у форматі «xls» або «xlsx» або «xlsm» згідно з формою, розміщеною на вебсайті НКРЕКП,».

2. Унести до Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 12 червня 2018 року № 375, такі зміни:

1) абзац дванадцятий пункту 1.3 глави 1 доповнити знаками та словами «, у тому числі довідкою центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері гідрометеорологічної діяльності, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери його управління»;

2) у пункті 2.3 глави 2:

після підпункту 6 доповнити новим підпунктом 7 такого змісту:

«7) повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСР у вказаний у заяві про приєднання спосіб обміну інформацією у строк 2 робочі дні, починаючи з наступного робочого дня від отримання заяви;».

У зв'язку з цим підпункти 7 – 22 вважати відповідно підпунктами 8 – 23;

після підпункту 11 доповнити новими підпунктами 12 та 13 такого змісту:

«12) видача паперового примірника підписаного договору про приєднання у строк 3 робочі дні від дати отримання відповідного звернення;

13) видача замовнику проєкта багатостороннього договору про приєднання і проєкта технічних умов у строк 10 робочих днів з дня отримання звернення;».

У зв'язку з цим підпункти 12 – 23 вважати відповідно підпунктами 14 – 25;

підпункт 17 викласти в такій редакції:

«17) позачерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії протягом 20 робочих днів з дня реєстрації звернення споживача;»;

підпункт 21 викласти в такій редакції:

«21) позачергова технічна перевірка та експертиза засобів вимірювальної техніки протягом 20 робочих днів з дня оплати споживачем вартості таких послуг;»;

підпункт 24 викласти в такій редакції:

«24) заміна лічильника електричної енергії протягом 7 робочих днів від дня оплати споживачем послуги;»;

після підпункту 24 доповнити новим підпунктом 25 такого змісту:

«25) зміна місця встановлення лічильника електричної енергії протягом 14 робочих днів від дня оплати споживачем послуги;».

У зв'язку з цим підпункт 25 вважати підпунктом 26;

3) у пункті 2.6 глави 2:

в абзацах першому та сьомому цифри «22» замінити цифрами «26»;

в абзаці восьмому цифри «15» замінити цифрами «18»;

4) в абзацах першому та п'ятому пункту 2.7 глави 2 цифри «22» замінити цифрами «26»;

5) у пункті 2.8 цифри «22» замінити цифрами «26»;

б) у пункті 3.2 глави 3:

доповнити новими підпунктами 1 та 2 такого змісту:

«1) повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСП у вказаний у заяві про приєднання спосіб обміну інформацією у строк 2 робочі дні, починаючи з наступного робочого дня від дня отримання заяви;

2) інформування замовника про виявлені зауваження щодо подання документів (повнота та належне оформлення документів, неналежне заповнення заяви про приєднання (незаповнення колонки(-нок) заяви або неправильне наповнення колонки) з посиланням на вимоги Кодексу системи передачі у строк 2 робочі дні, починаючи з наступного робочого дня від дати реєстрації заяви про приєднання;».

У зв'язку з цим підпункти 1 – 17 вважати відповідно підпунктами 3 – 19;

у підпункті 3 цифру «5» замінити цифрою «2»;

підпункт 7 замінити трьома новими підпунктами такого змісту:

«7) розгляд проектної документації, поданої замовником на погодження:

у строк 10 робочих днів з дати отримання проектної документації;

у строк 5 робочих днів з дня її повторного подання після усунення зауважень до проектної документації, що надавалася ОСП;

8) надання замовнику у строк 10 робочих днів від дати підписання акта приймання-передачі проектної документації двох примірників підписаної додаткової угоди до договору про приєднання;

9) надання письмового обґрунтування щодо погодження пропозиції припинити дію договору про приєднання та направлення замовнику додаткову угоду до договору щодо припинення його дії або надання письмового обґрунтування відмови у погодженні такої пропозиції у строк 20 робочих днів з дня отримання письмового звернення замовника;».

У зв'язку з цим підпункти 8 – 19 вважати відповідно підпунктами 10 – 21;

підпункт 11 викласти в такій редакції:

«11) видача власнику об'єкта електроенергетики, УЗЕ документу (наряду) про дозвіл на підключення електроустановки або її черги будівництва (пускового комплексу) та про дозвіл на подачу напруги у строк 10 робочих

днів після виконання власником об'єкта електроенергетики, УЗЕ вимог, зазначених у підпункті 7.9.1 пункту 7.9 Кодексу системи передачі;»;

підпункт 12 після слова «замовника» доповнити словами та знаками «або їх черг будівництва (пускових комплексів)»;

підпункти 13 та 14 викласти в такій редакції:

«13) видача паперового примірника підписаного договору споживача про надання послуг з передачі електричної енергії у строк 3 робочі дні з дати отримання відповідної заяви;

14) видача паперового примірника підписаного договору про надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління споживачеві у строк 10 робочих днів з дати отримання відповідної заяви;»;

після підпункту 17 доповнити новим підпунктом 18 такого змісту:

«18) оформлення у порядку, визначеному ПРРЕЕ, двох примірників паспорта точки передачі та направлення одного примірника користувачу:

у строк 10 робочих днів з дня отримання від користувача повідомлення про встановлення і приєднання (підключення) УЗЕ, що приєднуються до електричних мереж внутрішнього електрозабезпечення Користувача, менше 1 МВт;

у строк 10 робочих днів з дня складання акта про обстеження УЗЕ, що приєднуються до електричних мереж внутрішнього електрозабезпечення електроустановок Користувача, більше 1 МВт;».

У зв'язку з цим підпункти 18 – 21 вважати відповідно підпунктами 19 – 22;

7) абзац другий пункту 4.4 глави 4 доповнити знаками та словами «(перерахування коштів споживачу за банківськими реквізитами)»;

8) у главі 5:

підпункт 2 пункту 5.1 викласти в такій редакції:

«2) відмови споживача в письмовому вигляді від отримання компенсації, інформація про розмір та періодичність виплати якої завчасно доводиться до відома споживача у письмовій формі або шляхом повідомлення споживачем ОСР про своє ознайомлення з розміром та періодичністю компенсації, яка може бути виплачена споживачу, у строк 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості, а у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 6 – 8 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, у випадку нових приєднань – з дня укладення договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії та гарантованого стандарту, визначеного підпунктом 26 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку – з дня надання відповіді споживачу на його звернення щодо надання компенсації.

У випадку недотримання гарантованого стандарту якості, передбаченого підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, відмова може

бути надана споживачем протягом усього терміну виплати компенсації (за виключенням випадків, коли виплата компенсації не була розпочата у встановлені даним порядком терміни (протермінована). Для гарантованих стандартів якості електропостачання, що не мають одноразового характеру, а здійснюються із встановленою періодичністю, отримується одна відмова від усіх виплат;»;

підпункт 2 пункту 5.2 викласти в такій редакції:

«2) відмови споживача в письмовому вигляді від отримання компенсації, інформація про розмір та періодичність виплати якої завчасно доводиться до відома споживача у письмовій формі або шляхом повідомлення споживачем ОСП про своє ознайомлення з розміром та періодичністю компенсації, яка може бути виплачена споживачу, у строк 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту, а у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСП, визначених підпунктами 1 – 12 пункту 3.2 глави 3 цього Порядку, у випадку нових приєднань – з дня укладення договору споживача про надання послуг з передачі електричної енергії;»;

у пункті 5.3:

підпункт 2 викласти в такій редакції:

«2) відмови споживача в письмовому вигляді від отримання компенсації, інформація про розмір та періодичність виплати якої завчасно доводиться до відома споживача у письмовій формі або шляхом повідомлення споживачем електропостачальника про своє ознайомлення з розміром та періодичністю компенсації, яка може бути виплачена споживачу, у строк 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості, а у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником, визначених підпунктами 5 та 6 пункту 4.3 глави 4 цього Порядку, – з дня надання відповіді споживачу на його звернення щодо надання компенсації;»;

підпункт 4 доповнити знаками та словами «(у разі закінчення строку дії договору електропостачальник зобов'язаний виплатити компенсацію за попередньо порушені гарантовані стандарти у зручній для споживача спосіб)»;

9) у главі 6:

у пункті 6.1:

у підпункті 1 цифри «22» замінити цифрами «26»;

підпункт 2 після слів «розрахунках з» доповнити словом «чинним»;

у підпункті 1 пункту 6.4 цифру «8» замінити цифрами «12»;

10) додатки 1, 6 та 7 викласти в новій редакції, що додаються.

3. Унести до Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310, такі зміни:

1) у главі 6.3 розділу VI:

підпункт 2 пункту 6.3.3 викласти в такій редакції:

«2) пріоритетність встановлення вимірювальних засобів у районах, де існує чутливе до змін якості електричної енергії устаткування споживачів, або в місцях з ймовірністю проблем з якістю електричної енергії. Ймовірні райони визначаються згідно аналізу інформації, наявної у ОСР (звернення користувачів, даних з систем технологічного керування мережами, систем АСКОЕ та інші).

Чутливим до зміни якості електричної енергії устаткуванням споживачів можуть вважатися електроустановки споживачів критичної інфраструктури (згідно затвердженого державного переліку об'єктів критичної інфраструктури на території ліцензованої діяльності ОСР) та споживачів, недотримання показників якості електричної енергії в яких може привести до техногенних катастроф.»;

у підпункті 2 пункту 6.3.4 слова «середньої напруги» замінити словом, цифрами, знаком та літерами «напруги 6-20 кВ»;

у пункті 6.3.6:

в абзаці третьому слово «приєднання» замінити словом «вимірювання»; доповнити новим абзацом такого змісту:

«розрахунок кількості точок вимірювання, на яких будуть встановлюватись (встановлені) вимірювальні засоби відповідно до вимог пункту 6.3.4 цієї глави, та обґрунтування щодо пріоритетності вибору точок вимірювання.»;

пункт 6.3.7 доповнити новими абзацами такого змісту:

«Звіт повинен містити, у тому числі:

перелік та диспетчерську назву обладнання в точках вимірювання, в яких здійснювалось вимірювання параметрів якості електричної енергії, клас напруги, період та тривалість вимірювання, назву та характеристики вимірювального засобу (стаціонарний/портативний, клас вимірювання);

інформацію щодо результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії в кожній точці вимірювання;

у разі наявності зафіксованих відхилень параметрів якості електричної енергії від встановлених стандартів – причини відхилень, а також перелік заходів та термінів їх виконання для забезпечення покращення показників якості електричної енергії, у тому числі вжитих ОСР протягом звітного періоду. Усі відхилення параметрів якості електричної енергії повинні бути підтверджені результатами проведених вимірювань (усереднені значення відхилення напруги на кожному 10-хвилинному проміжку часу протягом терміну вимірювання), які ОСР надають до НКРЕКП разом зі звітом;

висновки.»;

пункт 6.5.1 доповнити новим абзацом такого змісту:

«Електронні лічильники, установлені в точках приєднання споживачів низької напруги, які використовуватись для моніторингу відхилень напруги та регулярної реєстрації часу та тривалості перерв в електропостачанні

(знеструмлення) електроустановок споживачів, повинні відповідати вимогам пункту 6.2.5 глави 6.2 цього розділу.»;

2) у главі 11.4 розділу XI:

абзац четвертий пункту 11.4.7 викласти в такій редакції:

«Протягом кожного тижневого періоду 95% середньоквадратичних значень напруги електропостачання, які усереднені на 10-ти хвилинному проміжку, мають бути в межах $\pm 10\%$ від величини номінальної напруги.»;

у рядку шостому графі четвертої таблиці пункту 11.4.11 цифри та знак «1,5» замінити цифрами та знаком «0,5».

Начальник Управління
стратегічного розвитку та
міжнародної координації

Олена ГОЛЕМБІВСЬКА

Звіт
Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії

за _____ року
(квартал)

Подають: Ліцензіати, що здійснюють господарську діяльність з розподілу електричної енергії, – Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	Терміни подання 50-й день після звітного періоду
Респондент: Найменування _____ Місцезнаходження _____	Код ЄДРПОУ _____
<i>(поштовий індекс, область / Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця / провулок, номер тощо.</i>	
<i>№ будинку / корпусу, № квартири / офісу)</i>	

Код послуги	Тип послуги	Код рядка	Загальна кількість звернень	Кількість наданих послуг	Кількість ненаданих послуг	Строк виконання послуги визначений законодавством	Середній строк надання послуги	Кількість послуг, час виконання яких перевищив установлені строки	Відсоток послуг, час виконання яких перевищив терміни, %
A	B	B	1	2	3	4	5	6	7
S1	Приєднання до мереж системи розподілу:	010							
S1.1	видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:	015							
S1.1.1	стандартне приєднання (пункт 4.5.5*)	020				10 роб. днів			
S1.1.2	нестандартне приєднання (без необхідності погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	025				10 роб. днів			
S1.1.3	нестандартне приєднання (з необхідністю погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	030				20 роб. днів			
S1.2	повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСР (пункт 4.1.2*)	035				2 роб. дні			
S1.3	подача робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання (пункт 4.7.6*)	040							
S1.3.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	045				5 роб. днів			
S1.3.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	050				10 роб. днів			
S1.4	підключення електроустановок Замовника до електричної мережі (пункт 4.8.4*)	055							
S1.4.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	060				5 роб. днів			
S1.4.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	065				10 роб. днів			
S2	Видача:	070							
S2.1	паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу (пункт 2.1.5**)	075				3 роб. дні			
S2.2	підписаного ОСР паспорту точки розподілу (пункт 2.1.5**)	080				10 роб. днів			
S2.3	підписаного ОСР паперового примірника укладеного договору про приєднання (пункт 4.1.2*)	085				3 роб. дні			
S2.4	замовнику проекта багатостороннього договору про приєднання і проекта технічних умов (4.1.11.2*)	090				10 роб. днів			
S3	Відновлення електроживлення електроустановки споживача:	095							
S3.1	яка була відключена за заявою споживача (пункт 11.5.11*, пункт 7.13**)	100				5 роб. днів			
S3.2	яка була відключена за ініціативою ОСР (пункт 11.5.23*, пункт 7.12**)	105							
S3.2.1	у міській місцевості	110				3 роб. дні			
S3.2.2	у сільській місцевості	115				5 роб. днів			
S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника (пункт 7.12**)	120							
S3.3.1	у міській місцевості	125				3 роб. дні			
S3.3.2	у сільській місцевості	130				5 роб. днів			
S4	Перевірка лічильника	135							
S4.1	позачерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії (пункт 6.5.19 ***)	140				20 роб. днів			
S4.2	позачергова технічна перевірка та експертиза засобів вимірювальної техніки (пункт 6.5.20***)	145				20 роб. днів			
S4.3	установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії споживача (пункт 5.2.16****)	150				7 роб. днів			
S4.4	заміна лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5****)	155				7 роб. днів			
S4.5	зміна місця встановлення лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5****)	160				14 роб. днів			
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів:	165							
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (пункт 13.1.4*)	170				30 днів			
S5.2	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку) (пункт 13.1.4*)	175				45 днів			
S5.3	розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії (пункт 13.1.4*)	180				5 роб. днів			
S5.4	розгляд скарг (претензій) щодо якості електричної енергії (пункт 13.2.1*)	185							
S5.4.1	якщо вимірювання параметрів якості електричної енергії не проводяться	190				15 днів			
S5.4.2	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії	195				30 днів			
S5.4.3	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії у групі споживачів	200				45 днів			
S5.5	розгляд звернень Споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання (пункт 13.3.1*)	205				30 днів			

\$5.6	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо кількості перерв в електропостачанні протягом року в точці розподілу споживача	210				30 днів			
\$5.7	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі (пункт 8.6.17***)	215							
\$5.7.1	без проведення перевірки лічильника	220				5 роб. днів			
\$5.7.2	у разі потреби проведення перевірки лічильника	225				20 роб. днів			
Разом		230							

* Кодекс систем розподілу, затверджений постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310

** Правила роздрібного ринку електричної енергії, затверджені постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312

*** Кодекс комерційного обліку електричної енергії, затверджений постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311

Керівник (власник)

_____ (підпис)

_____ (П.І.Б.)

Виконавець

_____ (П.І.Б.)

телефон: _____

електронна пошта: _____

*Додаток 2
до Інструкції щодо заповнення
форми звітності N 12-
НКРЕКП-якість-
розподіл (квартальна) "Звіт
щодо показників комерційної
якості надання послуг з
розподілу електричної енергії"
(пункт 3.1)*

ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ

Код послуги	Назва послуги
S1	Приєднання до мереж системи розподілу:
S1.1	видача технічних умов на приєднання:
S1.1.1	стандартне приєднання
S1.1.2	нестандартне приєднання (без необхідності погодження ТУ з ОСП)
S1.1.3	нестандартне приєднання (з необхідністю погодження ТУ з ОСП)
S1.2	повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСР
S1.3	подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання
S1.3.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів
S1.3.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів
S1.4	підключення електроустановок Замовника до електричної мережі
S1.4.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів
S1.4.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів
S2	Видача:
S2.1	паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу
S2.2	підписаного ОСР паспорта точки розподілу
S2.3	Підписаного ОСР паперового примірника укладеного договору про приєднання
S2.4	замовнику проєкта багатостороннього договору про приєднання і проєкта технічних умов
S3	Відновлення електроживлення електроустановки споживача:
S3.1	яка була відключена за заявою споживача
S3.2	яка була відключена за ініціативою ОСР
S3.2.1	у міській місцевості
S3.2.2	у сільській місцевості
S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника

S3.3.1	у міській місцевості
S3.3.2	у сільській місцевості
S4	Перевірка лічильника
S4.1	позачерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії
S4.2	позачергова технічна перевірка та експертиза засобів вимірювальної техніки
S4.3	установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії споживача
S4.4	заміна лічильників електричної енергії
S4.5	зміна місця встановлення лічильників електричної енергії
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів:
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів
S5.2	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку) (пункт 13.1.4*)
S5.3	розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за послуги з розподілу електричної енергії
S5.4	розгляд скарг (претензій) щодо якості електричної енергії
S5.4.1	якщо вимірювання параметрів якості електричної енергії не проводяться
S5.4.2	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії
S5.4.3	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії у групи споживачів
S5.5	розгляд звернень Споживачів щодо відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання
S5.6	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо кількості перерв в електропостачанні протягом року в точці розподілу споживача
S5.7	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі
S5.7.1	без проведення перевірки лічильника
S5.7.2	у разі потреби проведення перевірки лічильника

Звітність
Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з передачі електричної енергії

за 2021 рік

Подає:		Терміни подання
Ліцензіат, що здійснює господарську діяльність з передачі електричної енергії, –		50-й день після звітного року
Респондент:	Код ЄДРПОУ	
Найменування		
Місцезнаходження		

(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа/тоща,

№ будинку/корпусу, № квартири/офісу)

Код послуги	Тип послуги	Код рядка	Загальна кількість звернень	Кількість наданих послуг	Кількість ненаданих послуг	Строк виконання послуги визначений законодавством	Середній строк надання послуги	Кількість послуг, час виконання яких перевищив установлені строки	Відсоток послуг, час виконання яких перевищив установлені терміни, %
A	Б	В	1	2	3	4	5	6	7
S1	Приєднання до мереж системи передачі:	010							
S1.1	повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСП у вказаний у заяві про приєднання спосіб обміну інформацією (пункт 1.2 розділу III*)	015				2 роб. дні			
S1.2	інформування ОСП замовника про виявлені зауваження щодо подання документів (повнота та належне оформлення документів, неналежне заповнення заяви про приєднання (незаповнення колонки(-нок) заяви або неправильне наповнення колонки) з посиланням на вимоги Кодексу системи передачі (пункт 7.2.6 розділу III*)	020				2 роб. дні			
S1.3	перевірка відповідності об'єктів електроенергетики/електроустановок об'єктів електроенергетики, заявлених до приєднання, критеріям приєднання до системи передачі (пункт 7.2.7 розділу III*)	025				2 роб. днів			
S1.4	видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання (пункт 7.4.3 розділу III*)	030				10 роб. днів			
S1.5	надання вихідних даних для розроблення техніко-економічного обґрунтування (пункт 7.5.2 розділу III*)	035				10 роб. днів			
S1.6	опрацювання наданого Замовником варіанта точки забезпечення потужності (пункт пункт 7.5.3 розділу III*)	040				10 роб. днів			
S1.7	розгляд проектної документації, поданої ОСП на погодження (пункт 7.7.7 розділу III*)	045				10 роб. днів			
S1.8	повторний розгляд проектної документації, поданої ОСП на погодження (пункт 7.7.9 розділу III*)	050				5 роб. днів			
S1.9	надання замовнику двох примірників підписаної додаткової угоди до договору про приєднання (пункт 7.7.5 розділу III*)	055				10 роб. днів			
S1.10	надання письмового обґрунтування щодо погодження (або відмови у погодженні) пропозиції припинити дію договору про приєднання та направити замовнику додаткову угоду до договору щодо припинення його дії (пункт 7.6.8 розділу III*)	060				20 роб. днів			
S1.11	подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання (пункт 7.8.9 розділу III*)	065							
S1.11.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	070				5 роб. днів			
S1.11.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	075				10 роб. днів			
S1.12	видача власнику об'єкта електроенергетики, УЗЕ документи (наряду) про дозвіл на підключення електроустановки або її черги будівництва (пускового комплексу) та про дозвіл на подачу напруги (пункт 7.9.3 розділу III*)	080				10 роб. днів			
S1.13	підключення електроустановок Замовника або їх черг будівництва (пускових комплексів) до електричної мережі (пункт 7.10.4 розділу III*)	085							
S1.13.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	090				5 роб. днів			
S1.13.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	095				10 роб. днів			
S2	Видача договорів:	100							
S2.1	паперового примірника укладеного договору про надання послуг з передачі (пункт 2.1.5** розділу XI*)	105				10 роб. днів			
S2.2	електронного примірника укладеного договору про надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління електроенергетикою (пункт 6.4 розділу XI*)	110				10 роб. днів			
S3	Відновлення електроживлення електроустановки споживача:	115							
S3.1	яка була відключена за заявою споживача (пункт 7.13**)	120				5 роб. днів			
S3.2	яка була відключена за ініціативою ОСП (пункт 7.12**)	125							
S3.2.1	у міській місцевості	130				3 роб. дні			
S3.2.2	у сільській місцевості	135				5 роб. днів			
S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника (пункт 7.12**)	140							
S3.3.1	у міській місцевості	145				3 роб. дні			

S3.3.2	у сільській місцевості	150			5 роб. днів			
S3.4	оформлення у порядку, визначеному ПРРЕЕ двох примірників паспорта точки передачі та направлення одного примірника користувачу (пункт 7.12.2, 7.12.3, 7.13.4, 7.13.5 розділу III*)	155						
S3.4.1	менше 1 МВт	160			10 роб. днів			
S3.4.2	більше 1 МВт	165			10 роб. днів			
S4	Перевірка лічильника:	170						
S4.1	контрольний огляд, огляд схеми підключення вузла обліку електричної енергії (пункт 6.5.19 ***)	175			20 роб. днів			
S4.2	технічна перевірка, експертиза засобів комерційного обліку (пункт 6.5.20***)	180			20 роб. днів			
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	185						
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (пункт 5.7 розділу I*)	190			30 днів			
S5.2	розгляд звернення споживача щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі (пункт 8.6.17***)	195						
S5.2.1	без потреби проведення перевірки лічильника	200			5 роб. днів			
S5.2.2	у разі потреби проведення перевірки лічильника	205			20 роб. днів			
Разом		210						

* Кодекс системи передачі, затверджений постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 309

** Правила роздрібного ринку електричної енергії, затверджені постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312

*** Кодекс комерційного обліку електричної енергії, затверджений постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311

Керівник (власник)

(підпис)

(П.І.Б.)

Виконавець

(П.І.Б.)

телефон: _____

електронна пошта: _____

*Додаток 2
до Інструкції щодо заповнення
форми звітності N 17-
НКРЕКП-якість-
передача (річна) "Звіт щодо
показників комерційної якості
надання послуг з передачі
електричної енергії"
(пункт 3.1)*

ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ

Код послуги	Назва послуги
S1	Приєднання до електричних мереж системи передачі:
S1.1	повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСП у вказаний у заяві про приєднання спосіб обміну інформацією
S1.2	інформування ОСП замовника про виявлені зауваження щодо подання документів (повнота та належне оформлення документів, неналежне заповнення заяви про приєднання (незаповнення колонки(-нок) заяви або неправильне наповнення колонки) з посиланням на вимоги Кодексу системи передачі
S1.3	перевірка відповідності об'єктів електроенергетики / електроустановок об'єктів електроенергетики, заявлених до приєднання, критеріям приєднання до системи передачі
S1.4	видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання
S1.5	надання вихідних даних для розроблення техніко-економічного обґрунтування
S1.6	опрацювання наданого Замовником варіанта точки забезпечення потужності
S1.7	розгляд проектної документації, поданої ОСП на погодження
S1.8	повторний розгляд проектної документації, поданої ОСП на погодження
S1.9	надання замовнику двох примірників підписаної додаткової угоди до договору про приєднання
S1.10	надання письмового обґрунтування щодо погодження (або відмови у погодженні) пропозиції припинити дію договору про приєднання та направити замовнику додаткову угоду до договору щодо припинення його дії
S1.11	подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання
S1.11.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів
S1.11.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів
S1.12	видача власнику об'єкта електроенергетики, УЗЕ документу (наряду) про дозвіл на підключення електроустановки або її черги будівництва (пускового комплексу) та про дозвіл на подачу напруги
S1.13	підключення електроустановок Замовника або їх черг будівництва (пускових комплексів) до електричної мережі

S1.13.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів
S1.13.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів
S2	Видача договорів:
S2.1	паперового примірника укладеного договору споживача про надання послуг з передачі
S2.2	Паперового примірника укладеного договору про надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління споживачеві
S3	Відновлення електроживлення електроустановки споживача:
S3.1	яка була відключена за заявою споживача
S3.2	яка була відключена за ініціативою ОСП
S3.2.1	у міській місцевості
S3.2.2	у сільській місцевості
S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника
S3.3.1	у міській місцевості
S3.3.2	у сільській місцевості
S3.4	оформлення у порядку, визначеному ПРПЕЕ двох примірників паспорта точки передачі та направлення одного примірника користувачу
S3.4.1	менше 1 МВт
S3.4.2	більше 1 МВт
S4	Перевірка лічильника:
S4.1	контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії
S4.2	експертиза засобів комерційного обліку
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів:
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів
S5.2	розгляд звернення споживача щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі
S5.2.1	без потреби проведення перевірки лічильника
S5.2.2	у разі потреби проведення перевірки лічильника

*Додаток 1
до Порядку забезпечення
стандартів якості
електропостачання та
надання компенсацій
споживачам за їх
недотримання*

**РОЗМІР КОМПЕНСАЦІЇ
за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР**

Підпункт Порядку	Гарантований стандарт	Розмір компенсації споживачам, грн			Періодичність надання	
		побутовим	непобутовим			
			малим непобутовим	іншим		
Підпункт 1 пункту 2.3 глави 2	Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу	25 % плати за надання послуг з розподілу (пункт 2.5 глави 2 Порядку)			щомісячно	
Підпункт 2 пункту 2.3 глави 2	Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії):		200	400	600	щомісячно
	у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР	30 днів	200	400	600	кожні 30 календарних днів
	у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів	200	400	600	кожні 30 календарних днів
Підпункт 3 пункту 2.3 глави 2	Розгляд скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії:		200	400	600	щомісячно
	без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу	15 днів	200	400	600	одноразово
	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу	30 днів	200	400	600	одноразово

	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу для групи споживачів (колективної скарги (претензії))	45 днів	100	-	-	одноразово кожному споживачу
Підпункт 4 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	22 години	300	500	700	одноразово
Підпункт 5 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів	12 годин та 6 годин у зимові місяці сумарно на добу	200	400	600	одноразово
	Відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів (для планових перерв, які виникли внаслідок проведення робіт з капітального ремонту, будівництва, технічного переоснащення, реконструкції, модернізації електричних мереж, якщо виконання таких робіт передбачене інвестиційною програмою ОСР та/або річною програмою ремонтів ОСР, та/або при реалізації договорів приєднання електроустановок споживачів згідно з чинними нормативними документами)	24 години та 8 годин у зимові місяці сумарно на добу	200	400	600	одноразово
Підпункт 6 пункту 2.3 глави 2	Видача технічних умов на приєднання разом із проектом договору про приєднання:		600	1200	1800	одноразово
	для стандартного приєднання	10 роб. днів	600	1200	1800	одноразово
	для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	10 роб. днів	600	1200	1800	одноразово


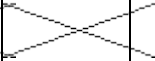

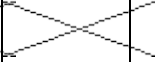

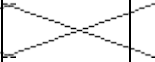


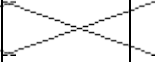

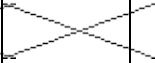
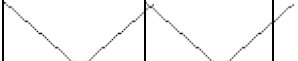

	для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	20 роб. днів	200	400	1800	одноразово
Підпункт 7 пункту 2.3 глави 2	повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСР	2 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 8 пункту 2.3 глави 2	Подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника:		200	400	600	одноразово
	якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
	якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 9 пункту 2.3 глави 2	Підключення електроустановок замовника до електричної мережі:		400	800	1200	одноразово
	якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 роб. днів	400	800	1200	одноразово
	якщо підключення потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб. днів	400	800	1200	одноразово
Підпункт 10 пункту 2.3 глави 2	Видача паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу	3 роб. дні	200	400	600	одноразово
Підпункт 11 пункту 2.3 глави 2	Видача підписаного ОСР паспорта точки розподілу	10 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 12 пункту 2.3 глави	видача паперового примірника підписаного договору про приєднання	3 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 13 пункту 2.3 глави	видача замовнику проєкта багатостороннього договору про приєднання і проєкта технічних умов	10 роб. днів	200	400	600	одноразово

Підпункт 14 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за заявою споживача	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 15 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою ОСР:		200	400	600	одноразово
	у міській місцевості	3 роб. дні	200	400	600	одноразово
	у сільській місцевості	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 16 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за зверненням електропостачальника:		200	400	600	одноразово
	у міській місцевості	3 роб. дні	200	400	600	одноразово
	у сільській місцевості	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 17 пункту 2.3 глави 2	позачерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії	20 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 18 пункту 2.3 глави 2	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів	200	400	600	одноразово
	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 19 пункту 2.3 глави 2	Розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання	30 днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 20 пункту 2.3 глави 2	Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за послуги з розподілу електричної енергії	5 роб. днів	200	400	600	одноразово

Підпункт 21 пункту 2.3 глави 2	позачергова технічна перевірка та експертиза засобів вимірювальної техніки проводяться	20 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 22 пункту 2.3 глави 2	Розгляд звернень споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі:		200	400	600	одноразово
	без потреби проведення перевірки лічильника	5 днів	200	400	600	одноразово
	у разі потреби проведення перевірки лічильника	20 днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 23 пункту 2.3 глави 2	Установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії індивідуального побутового споживача	7 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 24 пункту 2.3 глави 2	Заміна лічильника електричної енергії	7 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 25 пункту 2.3 глави 2	зміна місця встановлення лічильника електричної енергії	14 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 26 пункту 2.3 глави 2	Кількість перерв в електропостачанні протягом року в точці розподілу споживача:		200	400	600	одноразово
	для запланованих перерв без попередження споживача та перерв з причин технологічних порушень в електричних мережах ліцензіата		200	400	600	одноразово
	у міській місцевості	менше 7	200	400	600	одноразово за зверненням споживача
	у сільській місцевості	менше 9	200	400	600	одноразово за зверненням споживача
	для запланованих перерв із попередженням споживачів	менше 12	200	400	600	одноразово за зверненням споживача

Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	сума компенсації, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації споживачам		
				побутовим	непобутовим	
				малим побутовим	іншим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75 %		X	X	X	X
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %		X	X	X	X
Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу	X	X	X	X	X	X
Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії):						
у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР	30 днів	X	X	X	X	X
у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів	X	X	X	X	X
Розгляд скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії:						

без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу	15 днів						
у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу	30 днів						
у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу для групи споживачів (колективної скарги (претензії))	45 днів						
Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	22 години						
Відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів	12 годин та 6 годин у зимові місяці сумарно на добу						
Відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів (для планових перерв, які виникли внаслідок проведення робіт з капітального ремонту, будівництва, технічного переоснащення, реконструкції, модернізації електричних мереж, якщо виконання таких робіт передбачене інвестиційною програмою ОСР та/або річною програмою ремонтів ОСР, та/або при реалізації договорів приєднання електроустановок	24 години та 8 годин у зимові місяці сумарно на добу						

споживачів згідно з чинними нормативними документами)							
Видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:							
для стандартного приєднання	10 роб. днів						
для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	10 роб. днів						
для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	20 роб. днів						
повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСР	2 роб. днів						
Подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника:							
якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 роб. днів						
якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб. днів						
Підключення електроустановок замовника до електричної мережі:							
якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 роб. днів						
якщо підключення потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб. днів						
Видача паперового примірника укладеного	3 роб. дні						

договору про надання послуг з розподілу							
Видача підписаного ОСР паспорта точки розподілу	10 роб. днів						
видача паперового примірника підписаного договору про приєднання	3 роб. днів						
видача замовнику проєкта багатостороннього договору про приєднання і проєкта технічних умов	10 роб. днів						
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за заявою споживача	5 роб. днів						
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою ОСР:							
у міській місцевості	3 роб. дні						
у сільській місцевості	5 роб. днів						
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за зверненням електропостачальника:							
у міській місцевості	3 роб. дні						
у сільській місцевості	5 роб. днів						
позачерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії	20 роб. днів						
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів						
розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або	45 днів						

провести експертизу засобу обліку							
Розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання	30 днів						
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії	5 роб. днів						
позачергова технічна перевірка та експертиза засобів вимірювальної техніки проводяться	20 роб. днів						
Розгляд звернення споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі:							
без потреби проведення перевірки лічильника	5 днів						
у разі потреби проведення перевірки лічильника	20 днів						
Установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії індивідуального побутового споживача	7 роб. днів						
Заміна лічильника електричної енергії	7 роб. днів						
зміна місця встановлення лічильника електричної енергії	14 роб. днів						
Кількість перерв в електропостачанні протягом року в точці розподілу споживача:							
для запланованих перерв без попередження споживача та перерв з причин технологічних порушень в електричних мережах ліцензіата							
у міській місцевості	менше 7						

у сільській місцевості	менше 9	 	 	 	 	 	
для запланованих перерв із попередженням споживачів	менше 12	 	 	 	 	 	
Разом:		 	 	 	 	 	

Керівник

(підпис)

*Додаток 7
до Порядку забезпечення
стандартів якості
електропостачання та
надання компенсацій
споживачам за їх
недотримання*

Інформація щодо дотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСП та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг

Стандарт		Гарантовані стандарти	
		сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації споживачам
повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСП	2 роб. днів		
інформування ОСП замовника про виявлені зауваження щодо подання документів (повнота та належне оформлення документів, неналежне заповнення заяви про приєднання (незаповнення колонки(-нок) заяви або неправильне наповнення колонки) з посиланням на вимоги Кодексу системи передачі	2 роб. днів		
Перевірка відповідності об'єктів електроенергетики/електроустановок об'єктів електроенергетики, заявлених до приєднання, критеріям приєднання до системи передачі	2 роб. днів		
Видача технічних умов на приєднання разом з	10 роб. днів		

проектом договору про приєднання			
Надання вихідних даних для розроблення техніко-економічного обґрунтування	10 роб. днів		
Опрацювання наданого замовником варіанта точки забезпечення потужності	10 роб. днів		
Розгляд проектної документації, поданої ОСП на погодження		 	
отриманої вперше	10 роб. днів		
отриманої повторно	5 роб. днів		
надання замовнику двох примірників підписаної додаткової угоди до договору про приєднання	10 роб. днів		
надання письмового обґрунтування щодо погодження (або відмови у погодженні) пропозиції припинити дію договору про приєднання та направити замовнику додаткову угоду до договору щодо припинення його дії	20 роб. днів		
Подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання з дати подання відповідної заяви		 	
якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших користувачів	5 роб. днів		
якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших користувачів	10 роб. днів		
видача власнику об'єкта електроенергетики, УЗЕ документу (наряду) про дозвіл на підключення електроустановки або її черги будівництва (пускового комплексу) та про дозвіл на подачу напруги	10 роб. днів		

Підключення електроустановок Замовника або їх черг будівництва (пускових комплексів) до електричної мережі з дня отримання заяви замовника			
якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших користувачів	5 роб. днів		
якщо підключення потребує припинення електропостачання інших користувачів	10 роб. днів		
Видача договору про надання послуг з передачі електричної енергії споживачеві	3 роб. дні		
Видача договору про надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління	10 роб. днів		
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за заявою споживача	5 роб. днів		
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою ОСП			
у міській місцевості	3 роб. дні		
у сільській місцевості	5 роб. днів		
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою електропостачальника			
у міській місцевості	3 роб. дні		
у сільській місцевості	5 роб. днів		
Розгляд звернення споживача щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі			
без потреби проведення перевірки лічильника	5 днів		
у разі потреби проведення перевірки лічильника	20 днів		

оформлення у порядку, визначеному ПРРЕЕ двох примірників паспорта точки передачі та направлення одного примірника користувачу			
менше 1 МВт	10 роб. днів		
більше 1 МВт	10 роб. днів		
Контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії за зверненням споживача			
якщо відповідні засоби комерційного обліку належать ОСП	20 днів		
якщо засоби комерційного обліку належать споживачу	20 днів		
Експертиза засобів комерційного обліку	20 роб. днів		
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів		

Керівник

(підпис)