



**НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ, ЩО ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ У
СФЕРАХ ЕНЕРГЕТИКИ ТА КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

ПОСТАНОВА

від 12 червня 2018 року N 375

м. Київ

**Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості
електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх
недотримання**

Із змінами і доповненнями, внесеними
постановами Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та
комунальних послуг,

від 29 березня 2019 року N 453,
від 12 серпня 2020 року N 1550,
від 23 вересня 2020 року N 1759,
від 3 лютого 2021 року N 174,
від 18 серпня 2021 року N 1354

(зміни, внесені абзацом четвертим підпункту 1 пункту 2 Змін, затверджених постановою
Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг,
від 18 серпня 2021 року N 1354, набирають чинності з 1 січня 2022 року),
від 11 лютого 2022 року N 249

Відповідно до законів України "Про ринок електричної енергії", "Про Національну комісію, що здійснює
державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг" Національна комісія, що здійснює
державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, **постановляє:**

1. Затвердити Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій
споживачам за їх недотримання (далі - **Порядок**), що додається.

(пункт 1 із змінами, внесеними згідно з
постановою НКРЕКП від 29.03.2019 р. N 453)

2. Визнати такою, що втратила чинність, постанову Національної комісії, що здійснює державне
регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 18 жовтня 2016 року N 1841 "Про
затвердження Порядку забезпечення стандартів якості надання послуг з електропостачання".

3. Оператори систем розподілу у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг з
електропостачання, визначених Порядком забезпечення стандартів якості надання послуг з
електропостачання, затвердженим постановою НКРЕКП від 18 жовтня 2016 року N 1841, та які відбулися
до 24 жовтня 2018 року, надають компенсації споживачам відповідно до глави 5 Порядку.

(постанову доповнено новим пунктом 3
згідно з постановою НКРЕКП від 29.03.2019 р. N 453,
у зв'язку з цим пункт 3 вважати пунктом 4)

4. Ця постанова набирає чинності з дня, наступного за днем її опублікування в офіційному друкованому
виданні - газеті "Урядовий кур'єр".

ПОГОДЖЕНО:

Голова Антимонопольного
комітету України

Ю. Терентьєв

ЗАТВЕРДЖЕНО

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

12 червня 2018 року N 375

(у редакції постанови НКРЕКП

від 12 серпня 2020 року N 1550)

**Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій
споживачам за їх недотримання**

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає перелік загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання і регулює відносини, пов'язані з електропостачанням відповідно до загальних та гарантованих стандартів якості, захистом прав споживачів та наданням електропостачальником або оператором системи розподілу (далі - ОСР), або оператором системи передачі (далі - ОСП) компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання споживачам або замовникам (у випадку недотримання гарантованих стандартів якості під час приєднання до електричних мереж електроустановок, призначених для споживання електричної енергії).

1.2. Цей Порядок застосовується до суб'єктів господарювання, що отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу, розподілу електричної енергії або передачі електричної енергії.

1.3. У цьому Порядку терміни вживаються в таких значеннях:

гарантований стандарт якості електропостачання - мінімальний рівень якості надання послуг оператора системи або електропостачальника, який має бути забезпечений споживачу в обсязі і строки, визначені чинним законодавством, та за недотримання якого споживачу надається компенсація;

дата недотримання гарантованого стандарту якості електропостачання - наступний день після закінчення кінцевого строку надання послуги споживачу (замовнику) / виконання робіт з урахуванням визначених цим Порядком та законодавством України строків їх надання/виконання;

загальний стандарт якості електропостачання - рівень якості надання послуг оператором системи або електропостачальником, який має забезпечити оператор системи або електропостачальник для своїх споживачів у цілому;

компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання - грошова сума, що надається споживачу в разі недотримання оператором системи або електропостачальником гарантованих стандартів якості електропостачання шляхом зменшення споживачу вартості послуг у розмірах, установлених цим Порядком;

невірний рахунок - рахунок за електричну енергію, виставлений споживачу електропостачальником (у випадку планових платежів або попередньої оплати - рахунок з остаточним розрахунком), у якому неправильно вказані вартість, ціна/тариф та/або дані про обсяг спожитої електричної енергії, отримані із

засобів комерційного обліку електричної енергії споживача від постачальників послуг комерційного обліку (далі - ППКО).

Не вважається невірним рахунок:

виставлений за обсягами, визначеними розрахунковим шляхом за значенням середньодобового обсягу споживання в разі неотримання показів лічильника від споживача у строки, установлені чинним законодавством,

виставлений за обсягами, визначеними за результатами контрольного огляду засобу комерційного обліку або дистанційного зчитування лічильника,

з невірними даними щодо обсягу спожитої електричної енергії, що передані споживачем,

сформований споживачем, зокрема, в "особистому кабінеті" споживача на офіційному вебсайті електропостачальника;

форс-мажорні обставини - надзвичайні та невідворотні обставини, 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, безладу, 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. Виникнення форс-мажорних обставин повинно бути документально підтверджено у порядку та спосіб, установлені законодавством України.

Інші терміни вживаються у значеннях, наведених у [законах України "Про ринок електричної енергії"](#), ["Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг"](#), [Кодексі систем розподілу, затверджену постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року N 310](#) (далі - Кодекс систем розподілу), [Кодексі комерційного обліку електричної енергії, затверджену постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року N 311](#) (далі - Кодекс комерційного обліку електричної енергії), [Правилах роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року N 312](#) (далі - ПРРЕЕ).

(абзац тринадцятий пункту 1.3 із змінами, внесеними згідно з постановою НКРЕКП від 18.08.2021 р. N 1354)

2. Стандарти якості надання послуг ОСР

2.1. ОСР забезпечує дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі.

2.2. До загальних стандартів якості надання послуг ОСР належать:

рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд (відсоток дзвінків, з'єднаних з оператором кол-центру протягом 30 секунд) у звітному році - не менше 75 %;

відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру у звітному році - не більше 10 %.

Загальні стандарти якості надання послуг ОСР поширюються лише на суб'єктів господарювання, що отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії та які мають споживачів, кількість яких перевищує 100000.

2.3. До гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР належать:

1) дотримання показників змінення напруги, встановлених [Кодексом систем розподілу](#);

2) усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з дня, наступного за днем, коли ОСР став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії за результатами проведення вимірювання, або з дня, наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії, якщо ОСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії:

у строк 30 днів у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР;

у строк 180 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі;

3) розгляд скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з наданням інформації, зазначеної у [пункті 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу](#), з дня отримання скарги/звернення/претензії:

у строк 15 днів без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог [глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу](#);

у строк 30 днів у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог [глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу](#);

у строк 45 днів у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог [глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу](#) для скарги/звернення/претензії від групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії);

4) відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні, відновлення подачі напруги за відсутності напруги на одній фазі у споживачів з трифазною схемою живлення протягом 22 годин. Тривалість електропостачання після відновлення повинна становити не менше 30 хвилин;

(підпункт 4 пункту 2.3 із змінами, внесеними
згідно з постановою НКРЕКП від 18.08.2021 р. N 1354)

5) відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів:

протягом 12 годин та 6 годин у зимові місяці сумарно на добу;

протягом 24 годин та 8 годин у зимові місяці сумарно на добу 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;

(пункт 2.3 доповнено новим підпунктом 5
згідно з постановою НКРЕКП від 18.08.2021 р. N 1354,
у зв'язку з цим підпункти 5 - 21
вважати відповідно підпунктами 6 - 22)

6) видача технічних умов на приєднання (разом із розрахунком вартості плати за приєднання до електричних мереж та рахунком на оплату вартості послуги з приєднання для нестандартного приєднання), починаючи з наступного робочого дня від дати реєстрації заяви про приєднання та отримання повного пакета документів:

(абзац перший підпункту 6 пункту 2.3 у редакції
постанови НКРЕКП від 11.02.2022 р. N 249)

у строк 10 робочих днів для стандартного приєднання;

у строк 10 робочих днів для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з ОСР;

у строк 20 робочих днів для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з ОСР;

7) подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника з дня отримання заяви замовника з повним пакетом документів відповідно до вимог [Кодексу систем розподілу](#):

у строк 5 робочих днів, якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших користувачів;

у строк 10 робочих днів, якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших користувачів;

8) підключення електроустановок замовника до електричної мережі з дня отримання заяви замовника:

у строк 5 робочих днів, якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших користувачів;

у строк 10 робочих днів, якщо підключення потребує припинення електропостачання інших користувачів;

9) видача паперового примірника підписаного договору про надання послуг з розподілу у строк 3 робочі дні від дати отримання відповідного звернення споживача;

10) видача підписаного ОСР паспорта точки розподілу у строк 10 робочих днів від дати отримання відповідного звернення споживача;

11) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за заявою споживача, у строк 5 робочих днів з дати надання споживачем документів, що підтверджують оплату ліцензіату послуги з відновлення електроживлення;

12) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою ОСР, з дати надання споживачем підтвердження усунення виявлених порушень, оплати заборгованості за надані послуги та/або несанкціонований відбір електричної енергії, а також відшкодування збитків (за їх наявності):

у міській місцевості - у строк 3 робочі дні;

у сільській місцевості - у строк 5 робочих днів;

13) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за зверненням електропостачальника, з дати отримання від електропостачальника інформації про усунення причин відключення:

у міській місцевості - у строк 3 робочі дні;

у сільській місцевості - у строк 5 робочих днів;

14) контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії за зверненням споживача:

протягом 20 робочих днів з дня реєстрації звернення споживача, якщо засоби комерційного обліку належать ОСР;

протягом 20 робочих днів з дня оплати споживачем вартості робіт, якщо засоби комерційного обліку належать споживачу;

15) розгляд звернень/скарг/претензій споживачів з дня отримання звернення/скарги/претензії споживача: у строк 30 днів;

у строк 45 днів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку електричної енергії;

16) розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання, у строк 30 днів з дати отримання звернення;

17) розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за послуги з розподілу електричної енергії, якщо виставлення таких рахунків ОСР передбачене в договорі про надання послуг з розподілу електричної енергії зі споживачем, у строк 5 робочих днів з дати отримання звернення;

18) експертиза засобів комерційного обліку у строк 20 робочих днів з дня оплати споживачем її вартості;

19) розгляд звернення споживача щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі від дня отримання ОСР відповідного звернення:

протягом 5 робочих днів;

протягом 20 робочих днів у разі потреби проведення перевірки лічильника;

20) установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії індивідуального побутового споживача у строк 7 робочих днів з дня оплати індивідуальним побутовим споживачем цих послуг;

21) заміна або зміна місця встановлення лічильника електричної енергії протягом 7 робочих днів від дня звернення споживача (або від дня оплати споживачем цих послуг, якщо така оплата передбачена вимогами **Кодексу комерційного обліку електричної енергії**);

(підпункт 21 пункту 2.3 у редакції
постанови НКРЕКП від 18.08.2021 р. N 1354)

22) кількість перерв в електропостачанні протягом 12 календарних місяців у точці розподілу споживача (тривалістю понад одну годину):

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 споживача (без урахування запланованих перерв в електропостачанні, 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) - менше 12.

(підпункт 22 пункту 2.3 глави 2 у редакції постанови
НКРЕКП від 12.08.2020 р. N 1550 набирає чинності з 01.07.2021 р.)

2.4. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі, ОСР надає споживачу (замовнику - у разі недотримання гарантованих стандартів якості при наданні послуги з приєднання до електричних мереж електроустановок, призначених для споживання) компенсацію в розмірах, наведених у додатку 1 до цього Порядку (за вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються), та відповідно до процедур, визначених у главі 6 цього Порядку.

2.5. Сума компенсації за недотримання показників змінення напруги (підпункт 1 пункту 2.3 цієї глави) розраховується за формулою

$$K = 0,25 \times T \times Q \times d,$$

де Т - діючий у розрахунковому місяці тариф на розподіл за відповідним класом напруги в точці комерційного обліку електричної енергії споживача;

Q - середньодобове споживання в точці комерційного обліку електричної енергії в розрахунковому місяці;

d - кількість днів у розрахунковому місяці в період розподілу електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним **Кодексом систем розподілу**. Період розподілу електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу, розпочинається з дня отримання ОСР скарги/звернення/претензії щодо незадовільної якості електричної енергії та закінчується днем усунення причини недотримання показників змінення напруги.

2.6. Дотримання гарантованого стандарту щодо кількості перерв в електропостачанні протягом попередніх 12 календарних місяців у точці розподілу споживача (тривалістю понад одну годину) (підпункт 22 пункту 2.3 цієї глави) визначається за зверненням споживача щодо надання компенсації за недотримання цього гарантованого стандарту **або щодо перерв в електропостачанні**.

Відповідь на таке звернення має містити, у тому числі:

назву диспетчерського обладнання, від якого заживлений споживач;

інформацію щодо кількості запланованих перерв без попередження споживача та перерв з причин технологічних порушень в електричних мережах ліцензіата в точці розподілу споживача за попередні 12 календарних місяців (тривалістю понад одну годину);

інформацію щодо кількості запланованих перерв із попередженням споживача, а також щодо 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 в точці розподілу споживача за попередні 12 календарних місяців (тривалістю понад одну годину);

інформацію щодо кількості перерв з інших причин, зокрема форс-мажорних обставин (тривалістю понад одну годину);

висновок щодо дотримання/недотримання гарантованих стандартів, визначених підпунктом 22 пункту 2.3 цієї глави.

Ненадання споживачу у відповіді вичерпної інформації, зазначеної в цьому пункті, вважається недотриманням гарантованого стандарту, визначеного підпунктом 15 пункту 2.3 цієї глави.

(пункт 2.6 у редакції постанови НКРЕКП від 18.08.2021 р. N 1354)

2.7. Сума компенсації за недотримання гарантованих стандартів щодо кількості запланованих перерв в електропостачанні без попередження споживача та перерв з причин технологічних порушень в електричних мережах ліцензіата або запланованих перерв із попередженням споживача протягом попередніх 12 календарних місяців у точці розподілу споживача (тривалістю понад одну годину) (підпункт 22 пункту 2.3 цієї глави) розраховується за формулою

(абзац перший пункту 2.7 із змінами, внесеними згідно з постановою НКРЕКП від 18.08.2021 р. N 1354)

$$K_a(n) = K_m + 50 \times (N_a(n) - N),$$

де K_m - мінімальний розмір суми компенсації, встановлений за недотримання гарантованого стандарту, який становить 200 грн - для побутового споживача, 400 грн - для малого непобутового споживача, 600 грн - для непобутового споживача;

$N_a(n)$ - фактична кількість запланованих перерв без попередження споживача та перерв з причин технологічних порушень в електричних мережах ліцензіата (запланованих перерв із попередженням споживача) (тривалістю понад одну годину) у точці розподілу споживача за попередні 12 календарних місяців;

(абзац четвертий пункту 2.7 у редакції постанови НКРЕКП від 18.08.2021 р. N 1354)

N - кількість запланованих перерв без попередження споживача та перерв з причин технологічних порушень в електричних мережах ліцензіата (запланованих перерв із попередженням споживача) за попередні 12 календарних місяців у точці розподілу споживача (тривалістю понад одну годину) відповідно до гарантованих стандартів, визначених підпунктом 22 пункту 2.3 цієї глави.

(абзац п'ятий пункту 2.7 у редакції постанови НКРЕКП від 18.08.2021 р. N 1354)

2.8. У разі надання споживачу компенсації за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 22 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, ОСР протягом 12 місяців з дня

отримання відповідного звернення споживача звільняється від надання компенсації такому споживачу у разі його повторного звернення.

(пункт 2.8 із змінами, внесеними згідно з
постановами НКРЕКП від 18.08.2021 р. N 1354,
від 11.02.2022 р. N 249)

2.9. Ненадання споживачу у відповіді на звернення/скаргу/претензію щодо якості електричної енергії вичерпної інформації, зазначеної в **пункті 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу**, вважається недотриманням гарантованого стандарту, визначеного підпунктом 3 пункту 2.3 цієї глави.

(главу 2 доповнено пунктом 2.9 згідно з
постановою НКРЕКП від 18.08.2021 р. N 1354)

3. Стандарти якості надання послуг ОСП

3.1. ОСП забезпечує дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі.

3.2. До гарантованих стандартів якості надання послуг ОСП належать:

1) перевірка відповідності об'єктів електроенергетики/ електроустановок об'єктів електроенергетики, заявлених до приєднання, критеріям приєднання до системи передачі у строк 5 робочих днів з дати реєстрації відповідної заяви;

2) видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання у строк 10 робочих днів з дати реєстрації відповідної заяви;

3) надання вихідних даних для розроблення техніко-економічного обґрунтування у строк 10 робочих днів з дати отримання відповідної заяви;

4) опрацювання наданого замовником варіанта точки забезпечення потужності у строк 10 робочих днів з дати отримання відповідного техніко-економічного обґрунтування схеми приєднання;

(підпункт 4 пункту 3.2 із змінами, внесеними
згідно з постановою НКРЕКП від 23.09.2020 р. N 1759)

5) розгляд проектної документації, поданої ОСП на погодження у строк 15 робочих днів з дати отримання відповідної проектної документації;

(підпункт 5 пункту 3.2 із змінами, внесеними
згідно з постановою НКРЕКП від 23.09.2020 р. N 1759)

6) подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання з дати подання відповідної заяви:

у строк 5 робочих днів, якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших користувачів;

у строк 10 робочих днів, якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших користувачів;

7) видача дозволу на підключення електроустановки та дозволу на подачу напруги у строк 10 робочих днів з дати отримання документа з монтажу;

8) підключення електроустановок замовника до електричної мережі з дня отримання заяви замовника:

у строк 5 робочих днів, якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших користувачів;

у строк 10 робочих днів, якщо підключення потребує припинення електропостачання інших користувачів;

9) видача договору про надання послуг з передачі електричної енергії споживачеві у строк 10 робочих днів з дати отримання відповідної заяви;

(підпункт 9 пункту 3.2 із змінами, внесеними
згідно з постановою НКРЕКП від 23.09.2020 р. N 1759)

10) видача договору про надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління у строк 10 робочих днів з дати отримання відповідної заяви;

(підпункт 10 пункту 3.2 із змінами, внесеними згідно з постановою НКРЕКП від 23.09.2020 р. N 1759)

11) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за заявою споживача, у строк 5 робочих днів з дати надання споживачем документів, що підтверджують оплату ліцензіату послуги з відновлення електроживлення;

12) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за ініціативою ОСП, з дати надання споживачем підтвердження усунення виявлених порушень:

у міській місцевості - у строк 3 робочі дні;

у сільській місцевості - у строк 5 робочих днів;

13) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за зверненням електропостачальника, з дати отримання від електропостачальника інформації про усунення причин відключення:

у міській місцевості - у строк 3 робочі дні;

у сільській місцевості - у строк 5 робочих днів;

14) розгляд звернення споживача щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі від дня отримання ОСП відповідного звернення:

протягом 5 робочих днів;

протягом 20 робочих днів у разі потреби проведення перевірки лічильника;

15) контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії за зверненням споживача:

протягом 20 робочих днів з дня реєстрації звернення споживача, якщо засоби комерційного обліку належать ОСП;

протягом 20 робочих днів з дня оплати споживачем вартості робіт, якщо засоби комерційного обліку належать споживачу;

16) експертиза засобів комерційного обліку у строк 20 робочих днів з дня оплати споживачем її вартості;

17) розгляд звернень/скарг/претензій споживачів протягом 30 днів з дати отримання звернення/скарги/претензії.

3.3. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі, ОСП надає споживачу (замовнику - у разі недотримання гарантованих стандартів якості при наданні послуги з приєднання до електричних мереж електроустановок, призначених для споживання) компенсацію в розмірі 10000,00 гривень та відповідно до процедур, визначених главою 6 цього Порядку.

4. Стандарти якості надання послуг електропостачальника

4.1. Електропостачальник забезпечує дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі.

4.2. До загальних стандартів якості надання послуг електропостачальника належать:

рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд (відсоток дзвінків, з'єднаних з оператором кол-центру протягом 30 секунд) у звітному році - не менше 75 %;

відсоток втрачених дзвінків кол-центру (без урахування втрачених дзвінків у меню голосового самообслуговування) у звітному році - не більше 10 %.

Загальні стандарти якості надання послуг електропостачальника поширюються лише на суб'єктів господарювання, що отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії та які мають споживачів, кількість яких перевищує 100000.

4.3. До гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником належать:

- 1) надання даних про споживання електричної енергії у строк 5 робочих днів з дня отримання звернення споживача;
- 2) розгляд звернень/скарг/претензій споживачів з дня отримання звернення/скарги/претензії споживача: у строк 30 днів;
у строк 45 днів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку;
- 3) розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію у строк 5 робочих днів з дати отримання звернення;
- 4) урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператором системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію (якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник) у строк 30 днів з дня отримання повідомлення від оператора системи щодо виплати компенсації;
- 5) виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі) у строки, визначені договором про постачання електричної енергії та/або ПРРЕЕ;
- 6) виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії.

4.4. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі, електропостачальник надає споживачу компенсацію в розмірах, наведених у додатку 2 до цього Порядку (за вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються), та відповідно до процедур, визначених главою 6 цього Порядку.

Електропостачальник за домовленістю зі споживачем може надавати компенсацію іншим способом, у тому числі шляхом прямого платежу споживачу.

4.5. Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, зазначеного в підпункті 6 пункту 4.3 цієї глави, надається за зверненням споживача електропостачальником у разі виставлення невірного рахунка, що підтверджується документом про перевірку правильності даних, зазначених у ньому.

5. Звільнення оператора системи або електропостачальника від обов'язку надання компенсації

5.1. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР не надається у випадках:

- 1) недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг спричинено доведеними: форс-мажорними обставинами;

діями споживача або третіх осіб (крім випадків, зазначених у пунктах 5.5 - 5.7 цієї глави), що призвели до аварійної перерви в електропостачанні в розподільчих мережах або недотримання показників якості електричної енергії;

застосуванням заходів регулювання споживання з метою вимушеного зменшення величини споживаної електричної енергії та потужності у випадках, передбачених Кодексом систем розподілу;

- 2) підпункт 2 пункту 5.1 виключено

(згідно з постановою
НКРЕКП від 18.08.2021 р. N 1354,
у зв'язку з цим підпункти 3 - 5
вважати відповідно підпунктами 2 - 4)

- 2) відмови споживача в письмовому вигляді від отримання компенсації;

3) відсутності на дату виплати компенсації договірних відносин між споживачем, який мав право на компенсацію, та ОСР.

Не є підставою для ненадання компенсації випадки, у яких ОСР розглянуто скаргу/звернення/претензію особи, яка не є споживачем за адресою точки розподілу, щодо якості електричної енергії згідно з вимогами [глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу](#) та визнано її обґрунтованою. У такому разі компенсація надається споживачу, з яким укладений договір про надання послуг з розподілу електричної енергії за такою точкою розподілу.

(підпункт 3 пункту 5.1 у редакції
постанови НКРЕКП від 18.08.2021 р. N 1354)

4) отримання письмової відмови споживача у наданні інформації про реєстраційний номер облікової картки платника податків або серію та номер паспорта (для осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний орган державної податкової служби) під час укладання договору про надання послуг з розподілу електричної енергії.

5.2. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСП не надається у випадках:

1) недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг було спричинено доведеними форс-мажорними обставинами;

2) відмови споживача в письмовому вигляді від отримання компенсації;

3) відсутності на дату виплати компенсації договірних відносин між споживачем, який мав право на компенсацію, та ОСП.

5.3. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником не надається у випадках:

1) недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг було спричинено доведеними форс-мажорними обставинами;

2) відмови споживача в письмовому вигляді від отримання компенсації;

3) виставлення невірної рахунка з вини ППКО, який не є ОСР (у випадку недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг електропостачальника, визначеного підпунктом 6 пункту 4.3 глави 4 цього Порядку);

4) відсутності на момент виплати компенсації договірних відносин між споживачем, який мав право на компенсацію, та електропостачальником;

5) отримання письмової відмови споживача у наданні інформації про реєстраційний номер облікової картки платника податків або серію та номер паспорта (для осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний орган державної податкової служби) під час укладання договору про надання послуг з постачання електричної енергії.

5.4. У разі доведених дій чи бездіяльності споживача або третіх осіб, що призвели до затримки в наданні послуг або виконанні робіт, тривалість такої затримки не включається до тривалості надання послуги або виконання робіт.

5.5. Якщо недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР в точці розподілу субспоживачу виникло внаслідок дії чи бездіяльності основного споживача, ОСР має право вимагати від основного споживача відшкодування збитків, що виникли за зобов'язаннями ОСР у наданні компенсації субспоживачу.

5.6. ОСР не несе відповідальності за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг перед користувачами, електроустановки яких приєднані до малої системи розподілу, яке виникло внаслідок дій або бездіяльності оператора малої системи розподілу, однак зобов'язаний відшкодувати збитки оператору

малої системи розподілу в разі недотримання ОСР показників якості надання послуг у точці розподілу з оператором малої системи розподілу.

5.7. Якщо недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 1, 2, 4 та 5 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, виникло з вини ОСП або суміжного ОСР (основного споживача суміжного ОСР), то ОСП (суміжний ОСР) зобов'язаний відшкодувати ОСР збитки в розмірі суми наданих споживачам компенсацій, за відповідне спричинене ним порушення гарантованих стандартів якості надання послуг. Суміжний ОСР має право вимагати відшкодування збитків від свого основного споживача, з вини якого виникло недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг.

(пункт 5.7 у редакції постанови НКРЕКП від 11.02.2022 р. N 249)

5.8. Якщо недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг електропостачальника, визначеного підпунктом 6 пункту 4.3 глави 4 цього Порядку, щодо виставлення рахунка виникло з вини оператора системи або ППКО, то оператор системи або ППКО зобов'язані відшкодувати електропостачальнику збитки в розмірі суми наданих компенсацій споживачам.

6. Порядок надання компенсації споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання

6.1. ОСР надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг:

1) шляхом урахування суми відповідної компенсації в рахунку за надані послуги з розподілу електричної енергії, якщо за умовами договору про надання послуг з розподілу зі споживачем оплату таких послуг здійснює споживач, - у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг (у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 6 та 7 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 22 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, - з дня надання відповіді споживачу на його звернення щодо надання компенсації);

(підпункт 1 пункту 6.1 із змінами, внесеними згідно з постановою НКРЕКП від 18.08.2021 р. N 1354)

2) шляхом урахування суми відповідної компенсації в розрахунках з електропостачальником у випадках та порядку, визначених пунктом 6.8 цієї глави, - у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг.

6.2. Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, надається ОСР щомісячно за кожен календарний місяць з дня отримання скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії. У таких випадках компенсація надається у строк не більше 45 днів з дня завершення кожного календарного місяця.

Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, надається ОСР у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг та з періодичністю в 30 календарних днів до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії.

6.3. У разі недотримання одного або декількох гарантованих стандартів якості надання послуг, визначених пунктом 2.3 глави 2 цього Порядку, для колективної скарги/звернення/претензії ОСР надає компенсації всім споживачам, зазначеним у колективній скаргі/зверненні/претензії, крім тих споживачів, для точок розподілу яких скарга/звернення/претензія визнана ОСР такою, що не підлягає задоволенню, за результатами вимірювання параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог [глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу](#).

6.4. ОСП надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг шляхом урахування суми відповідної компенсації:

1) в рахунку за надані послуги з передачі електричної енергії, якщо за умовами договору про надання послуг з передачі зі споживачем оплату таких послуг здійснює споживач, - у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг (у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСП, визначених підпунктами 1 - 8 пункту 3.2 глави 3 цього Порядку, у випадку нових приєднань - з дня укладення договору споживача про надання послуг з передачі електричної енергії);

2) в розрахунках з електропостачальником у випадках та порядку, визначених пунктом 6.8 цієї глави, - у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг.

6.5. Електропостачальник надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг шляхом урахування суми відповідної компенсації в рахунку за спожиту електричну енергію у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг (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).

6.6. Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості, визначеного підпунктом 6 пункту 4.3 глави 4 цього Порядку, надається незалежно від величини суми коригування рахунка.

6.7. Оператор системи/електропостачальник самостійно визначає факт недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання, визначає споживача(ів), яким він має надати компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання, та надає таку компенсацію без додаткового звернення зі сторони споживача, крім недотримання гарантованих стандартів якості, визначених підпунктом 22 пункту 2.3 глави 2 та підпунктами 5 та 6 пункту 4.3 глави 4 цього Порядку, компенсація за недотримання яких надається за зверненням споживача, що розглядається протягом 30 днів.

(пункт 6.7 із змінами, внесеними згідно з постановою НКРЕКП від 18.08.2021 р. N 1354)

6.8. Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник:

1) оператор системи у строки, визначені пунктами 6.1, 6.2 та 6.4 цієї глави, повідомляє електропостачальника, що здійснює постачання електричної енергії відповідному споживачу, про:

ідентифікаційні дані споживача;

гарантовані стандарти якості надання послуг, які було недотримано;

дату недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг;

дату усунення причини незадовільної якості електричної енергії в разі недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 1 та/або підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, разом з останньою із періодичних виплат компенсацій споживачу;

розмір компенсації, розрахований відповідно до пункту 3.3 глави 3 додатка 1 до цього Порядку та з урахуванням пункту 6.10 цієї глави, та кінцевої суми до виплати споживачу з вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються;

2) електропостачальник ураховує суму відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію у строк не більше 30 днів з дня отримання повідомлення від оператора системи щодо виплати компенсації;

3) електропостачальник зменшує платіж за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії оператору системи на суму компенсацій.

6.9. Якщо сума компенсації перевищує суму рахунка за надані послуги з розподілу/передачі/постачання електричної енергії, оператор системи/електропостачальник ураховують суму невиключеної компенсації в розрахунках майбутніх періодів.

За наявності заборгованості споживача за спожиту електричну енергію/надані послуги з розподілу (передачі) компенсація надається в рахунок зменшення заборгованості споживача за надані послуги.

6.10. У разі невиконання оператором системи вимог пунктів 6.1, 6.2 та 6.4 цієї глави щодо строків надання компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг сума відповідної компенсації подвоюється та має бути врахована при розрахунках зі споживачем/електропостачальником у найближчому розрахунковому періоді.

6.11. У разі невиконання електропостачальником вимог пункту 6.5 цієї глави щодо строків надання компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг сума відповідної компенсації подвоюється та має бути врахована при розрахунках зі споживачем у найближчому розрахунковому періоді.

6.12. У разі ненадання електропостачальником або оператором системи компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання споживач має право самостійно звернутися до електропостачальника або оператора системи із заявою за формою, наведеною в додатку 3 до цього Порядку. У разі необґрунтованої відмови в наданні компенсації або залишення заяви без розгляду споживач має право звернутись до НКРЕКП та її територіальних органів.

6.13. У разі невиконання електропостачальником або оператором системи компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання НКРЕКП з урахуванням даних звітності та за результатами здійснення планових або позапланових заходів державного контролю дотримання електропостачальником або оператором системи відповідних ліцензійних умов провадження господарської діяльності приймає рішення про накладення штрафу в розмірі, визначеному [Законом України "Про ринок електричної енергії"](#), а також щодо надання споживачам компенсації відповідно до пунктів 6.10 та 6.11 цієї глави.

6.14. Надання компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання не позбавляє споживача права вимагати від оператора системи або електропостачальника відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання оператором системи/ електропостачальником показників якості електропостачання.

7. Інформування споживачів та НКРЕКП щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання

7.1. Електропостачальник зобов'язаний проінформувати споживача про надання йому компенсації шляхом зазначення в рахунку на оплату електричної енергії або в "особистому кабінеті" споживача (за наявності) на офіційному вебсайті електропостачальника, або листом на офіційному бланку до завершення розрахункового періоду, у якому нараховується компенсація.

7.2. Якщо за умовами договору про надання послуг з розподілу (передачі) зі споживачем оплату послуг з розподілу (передачі) здійснює споживач, оператор системи зобов'язаний проінформувати споживача про надання йому компенсації шляхом зазначення в рахунку на оплату послуг з розподілу (передачі) електричної енергії або в "особистому кабінеті" споживача (за наявності) на офіційному вебсайті оператора системи, або листом на офіційному бланку до завершення розрахункового періоду, у якому нараховується компенсація.

7.3. Інформація щодо загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання, розмірів компенсацій та порядку їх надання підлягає оприлюдненню на офіційних вебсайтах електропостачальника та оператора системи.

7.4. Електропостачальник та оператор системи ведуть реєстр надання компенсацій споживачам за формою згідно з додатком 4 до цього Порядку:

графа 1 - N з/п - номер за порядком;

графи 2 - 5 - інформація про споживача, що отримав компенсацію;

графа 6 - фактична дата надання компенсації;

графа 7 - дата недотримання гарантованого стандарту якості електропостачання. У разі недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг ОСР, визначеного підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 цього

Порядку, зазначається дата отримання ОСР скарги/звернення/претензії щодо незадовільної якості електричної енергії;

графа 8 - період, за який надається компенсація (лише для періодичних платежів). У разі недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг ОСР, визначеного підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, зазначається назва календарного місяця. У разі недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг ОСР, визначеного підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, зазначається часовий проміжок у 30 календарних днів;

графа 9 - гарантований стандарт, за недотримання якого надається компенсація. Для ОСР зазначається відповідний підпункт пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, для ОСП - відповідний підпункт пункту 3.3 глави 3 цього Порядку, для електропостачальника - відповідний підпункт пункту 4.3 глави 4 цього Порядку;

графа 10 - розмір наданої компенсації, визначений відповідно до додатків 1 та 2, пункту 3.3 глави 3 цього Порядку, пунктів 6.10 та 6.11 глави 6 цього Порядку щодо подвоєння суми компенсації (з урахуванням сум податків, якщо такі застосовуються);

графа 11 - найменування електропостачальника, що враховує розмір компенсації в рахунку споживача (у випадках, зазначених у пункті 6.8 глави 6 цього Порядку). Заповнюється лише оператором системи.

У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 1 та 2 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, до реєстру вносяться всі факти надання щомісячної компенсації та компенсації, що надається з періодичністю в 30 календарних днів.

7.5. Електропостачальники, які виконують функції постачальника універсальних послуг, ведуть реєстр нарахування компенсацій споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи за формою, наведеною в додатку 5 до цього Порядку.

7.6. Реєстри надання компенсації споживачам подаються ОСР щомісяця в електронному вигляді до НКРЕКП на електронну адресу sqr_n@nerc.gov.ua накопичувальним підсумком протягом 20 днів після завершення звітного місяця.

(абзац перший пункту 7.6 із змінами, внесеними згідно з постановою НКРЕКП від 03.02.2021 р. N 174)

Реєстри надання компенсації споживачам подаються ОСП щоквартально в електронному вигляді до НКРЕКП на електронну адресу sqr_n@nerc.gov.ua накопичувальним підсумком протягом 20 днів після завершення звітного кварталу.

(абзац другий пункту 7.6 із змінами, внесеними згідно з постановою НКРЕКП від 03.02.2021 р. N 174)

Реєстри надання компенсації споживачам подаються електропостачальниками щоквартально в електронному вигляді до НКРЕКП на адресу sqr@nerc.gov.ua накопичувальним підсумком протягом 20 днів після завершення звітного кварталу.

Реєстри нарахування компенсації споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи подаються електропостачальниками, які виконують функції постачальника універсальних послуг, щоквартально в електронному вигляді до НКРЕКП на адресу sqr@nerc.gov.ua **накопичувальним підсумком** протягом 20 днів після завершення звітного кварталу.

(пункт 7.6 доповнено новим абзацом четвертим згідно з постановою НКРЕКП від 18.08.2021 р. N 1354, у зв'язку з цим абзац четвертий вважати абзацом п'ятим, **абзац четвертий пункту 7.6 із змінами, внесеними згідно з постановою НКРЕКП від 11.02.2022 р. N 249)**

Якщо електропостачальник (крім електропостачальників, які виконують функції постачальника універсальних послуг) не надавав компенсації споживачам у звітному кварталі, то реєстр надання компенсації споживачам за цей звітний період не подається.

7.7. Електропостачальник, ОСР та ОСП щороку до 20 лютого року, наступного за звітним, надають до НКРЕКП та оприлюднюють на своїх офіційних вебсайтах інформацію щодо дотримання загальних та

гарантованих стандартів якості електропостачання за формами, наведеними в додатках 6 - 8 до цього Порядку.

Інформація надсилається ліцензіатами до НКРЕКП в електронному вигляді у форматі "xls" або "xlsx" на адреси: sqr@nec.gov.ua (для електропостачальників) та sqr_n@nec.gov.ua (для ОСР та ОСП), у двох примірниках:

з накладенням кваліфікованого електронного підпису уповноваженої особи ліцензіата та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата з дотриманням вимог законів України "Про електронні документи та електронний документообіг" та "Про електронні довірі послуги";

без накладення кваліфікованого електронного підпису та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата.

(пункт 7.7 у редакції постанови НКРЕКП від 03.02.2021 р. N 174)

**Заступник директора Департаменту
стратегічного розвитку та планування**

Г. Руденко

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):					
	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:					
	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	24 години та 8 годин у зимові місяці сумарно на добу	200	400	600	одноразово

	програмою ОСР та/або річною програмою ремонтів ОСР, та/або при реалізації договорів приєднання електроустановок споживачів згідно з чинними нормативними документами)					
Підпункт 6 пункту 2.3 глави 2	Видача технічних умов на приєднання разом із проєктом договору про приєднання:					
	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		1200	1800	одноразово
Підпункт 7 пункту 2.3 глави 2	Подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника:					
	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 8 пункту 2.3 глави 2	Підключення електроустановок замовника до електричної мережі:					
	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 9 пункту 2.3 глави 2	Видача паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу	3 роб. дні	200	400	600	одноразово

Підпункт 10 пункту 2.3 глави 2	Видача підписаного ОСР паспорта точки розподілу	10 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 11 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за заявою споживача	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 12 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою ОСР:					
	у міській місцевості	3 роб. дні	200	400	600	одноразово
	у сільській місцевості	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 13 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за зверненням електропостачальника:					
	у міській місцевості	3 роб. дні	200	400	600	одноразово
	у сільській місцевості	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 14 пункту 2.3 глави 2	Контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії за зверненням споживача:					
	якщо відповідні засоби комерційного обліку належать ОСР	20 днів	200	400	600	одноразово
	якщо засоби комерційного обліку належать споживачу	20 днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 15 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 16 пункту 2.3 глави 2	Розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР	30 днів	200	400	600	одноразово

	показників якості електропостачання					
Підпункт 17 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 18 пункту 2.3 глави 2	Експертиза ЗКО	20 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 19 пункту 2.3 глави 2	Розгляд звернень споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі:					
	без потреби проведення перевірки лічильника	5 днів	200	400	600	одноразово
	у разі потреби проведення перевірки лічильника	20 днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 20 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 21 пункту 2.3 глави 2	Заміна або зміна місця встановлення лічильника електричної енергії	7 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 22 пункту 2.3 глави 2	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	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

Додаток 2
до Порядку забезпечення стандартів якості
електропостачання та надання компенсацій
споживачам за їх недотримання

РОЗМІР КОМПЕНСАЦІЇ за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника

Підпункт Порядку	Гарантований стандарт		Розмір компенсації споживачам, грн			Періодичність надання
			побутовим	непобутовим		
				малим непобутовим	іншим	
Підпункт 1 пункту 4.3 глави 4	Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 2 пункту 4.3 глави 4	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 комерційного обліку	45 днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 3 пункту 4.3 глави 4	Розгляд звернення споживача щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 4 пункту 4.3 глави 4	Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів	200	400	600	одноразово

Підпункт 5 пункту 4.3 глави 4	Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ	100	200	400	одноразово за зверненням споживача
Підпункт 6 пункту 4.3 глави 4	Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії		100	200	400	одноразово за зверненням споживача

(додаток 2 із змінами, внесеними згідно з постановою НКРЕКП від 23.09.2020 р. N 1759)

Додаток 3
до Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання

Керівнику електропостачальника або оператора системи

(найменування/П. І. Б. фізичної особи - споживача
(замовника - у випадку недотримання гарантованих стандартів якості під час приєднання до електричних мереж))

ЗАЯВА про надання компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання

Прошу зарахувати мені компенсацію в розмірі _____ грн
(наводиться відповідний розмір компенсації за недотримання гарантованого стандарту)

при розрахунках у наступних розрахункових періодах за недотримання

_____ (найменування електропостачальника або оператора системи)
гарантованих стандартів якості електропостачання, а саме:

_____ (наводиться недотриманий гарантований стандарт із глав 2 - 4 цього Порядку)

(підпис)

(П. І. Б.)

"__" _____ 20__ року

Додаток 4
до Порядку забезпечення стандартів якості
електропостачання та надання компенсацій
споживачам за їх недотримання

Реєстр надання компенсацій споживачам

_____ за _____ рік
(найменування ліцензіата)

N з/п	Інформація про споживача				Дата надання компенсації	Дата недотримання гарантованого стандарту якості електропостачання	Період, за який надається компенсація (лише для періодичних платежів)	Гарантований стандарт, за недотримання якого надається компенсація (пункт Порядку)	Розмір наданої компенсації, грн	Найменування електропостачальника, що враховує розмір компенсації в рахунку споживача (у випадках, зазначених у пункті 6.8 глави 6 цього Порядку)
	Прізвище, ім'я, по батькові (найменування)	Адреса точки розподілу	Інша інформація	Тип споживача (побутовий, малий непобутовий, інший непобутовий)						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

(додаток 4 із змінами, внесеними згідно з
постановою НКРЕКП від 23.09.2020 р. N 1759)

Додаток 5
до Порядку забезпечення стандартів якості
електропостачання та надання компенсацій
споживачам за їх недотримання

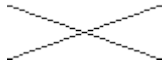
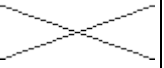
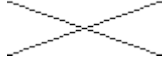
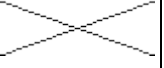
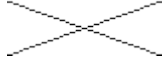
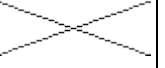
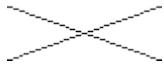
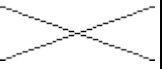
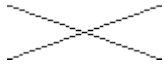
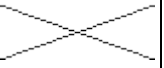
**Реєстр нарахування компенсацій споживачам, компенсації яким надаються
оператором системи**

_____ за _____ квартал
(найменування ліцензіата)

N з/п	Інформація про споживача				Дата нарахування компенсації	Дата отримання повідомлення від оператора системи щодо виплати компенсації	Дата недотримання оператором системи гарантованого стандарту якості	Період, за який надається компенсація (лише для періодичних платежів)	Гарантований стандарт якості, за недотримання якого нараховується компенсація (пункт Порядку)	Розмір нарахованої компенсації, грн	Найменування оператора системи, який не дотримався гарантованого стандарту
	Прізвище, ім'я, по батькові (найменування)	Адреса точки розподілу (передачі)	Інша інформація	Тип споживача (побутовий, малий непобутовий, інший непобутовий)							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

**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 непобутовим	іншим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд		75 %					
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру		10 %					
Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу							
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						
у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів						
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	15 днів						

ХІІІ Кодексу систем розподілу							
у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу ХІІІ Кодексу систем розподілу	30 днів						
у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу ХІІІ Кодексу систем розподілу для групи споживачів (колективної скарги (претензії))	45 днів						
Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	24 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 проєктом договору про приєднання:		X	X	X	X	X	X
для стандартного приєднання	10 роб. днів	X	X				
для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	10 роб. днів	X	X				
для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	20 роб. днів	X	X				
Подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника:		X	X	X	X	X	X
якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 роб. днів	X	X				
якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб. днів	X	X				
Підключення електроустановок замовника до електричної мережі:		X	X	X	X	X	X
якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 роб. днів	X	X				
якщо підключення потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб. днів	X	X				
Видача паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу	3 роб. дні	X	X				
Видача підписаного ОСР паспорта точки розподілу	10 роб. днів	X	X				

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						
Контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії за зверненням споживача							
якщо відповідні засоби комерційного обліку належать ОСР	20 днів						
якщо засоби комерційного обліку належать споживачу	20 днів						
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів						
розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів						
Розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання	30 днів						

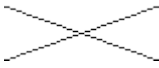
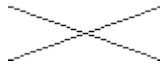
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії	5 роб. днів						
Експертиза ЗКО	20 роб. днів						
Розгляд звернення споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі:							
без потреби проведення перевірки лічильника	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 або зміна місця встановлення лічильника електричної енергії	7 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
Перевірка відповідності об'єктів електроенергетики/електроустановок об'єктів електроенергетики, заявлених до приєднання, критеріям приєднання до системи передачі	5 роб. днів		
Видача технічних умов на приєднання разом з проєктом договору про приєднання	10 роб. днів		
Надання вихідних даних для розроблення техніко-економічного обґрунтування	10 роб. днів		
Опрацювання наданого замовником варіанта точки забезпечення потужності	10 роб. днів		
Розгляд проєктної документації, поданої ОСП на погодження	15 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 дозволу на підключення електроустановки та дозволу на подачу напруги	10 роб. днів		
Підключення електроустановок Замовника 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	10 роб. днів		
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		
Контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії за зверненням споживача			
якщо відповідні засоби комерційного обліку належать ОСР	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)

(додаток 7 із змінами, внесеними згідно з постановою НКРЕКП від 23.09.2020 р. N 1759)

Додаток 8
до Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання

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

Стандарт		Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
		встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	сума компенсацій, 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 %					
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру		10 %					
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів						
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів						
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів						

Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів						
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів						
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ						
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії							
Разом:							
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*							

* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник. Сума компенсації зазначається за винятком вартості ПДФО і військового збору.

Керівник

(підпис)

© ТОВ "Інформаційно-аналітичний центр "ЛІГА", 2023
© ТОВ "ЛІГА ЗАКОН", 2023

