

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

## ПОСТАНОВА

12.06.2018 № 3751

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

{Із змінами, внесеними згідно з Постановами Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг

[№ 453 від 29.03.2019](#)

[№ 1550 від 12.08.2020](#)

[№ 1759 від 23.09.2020](#)

[№ 174 від 03.02.2021](#) }

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 Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 453 від 29.03.2019](#)}*

2. Визнати такою, що втратила чинність, [постанову Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 18 жовтня 2016 року № 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 № 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 Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 453 від 29.03.2019](#)}*

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

**Голова НКРЕКП**

**О.**

**Кривенко**

ПОГОДЖЕНО:

Голова Антимонопольного комітету України

Ю. Терентьев

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

**Постанова НКРЕКП**

**12.06.2018 № 375**

**(у редакції постанови НКРЕКП**

**12.08.2020 [№ 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, 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. 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](#), затвердженому постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310 (далі - Кодекс систем розподілу), [Кодексі комерційного обліку електричної енергії](#), затвердженому постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311, [Правилах роздрібного ринку електричної енергії](#), затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312 (далі - ПРРЕЕ).

## **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 100 000.

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 протягом 24 годин. Тривалість електропостачання після відновлення повинна становити не менше 30 хвилин;

5) видача технічних умов на приєднання разом із проєктом договору про приєднання починаючи з наступного робочого дня від дати реєстрації заяви про приєднання (у зазначений у заяві про приєднання спосіб обміну інформацією):

у строк 10 робочих днів для стандартного приєднання;

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

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

6) 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;

7) 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;

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

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

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

11) 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;

посилання на першоджерело: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0375874-18#Text>