

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

ПОСТАНОВА

18.10.2016

№ 1841

Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості надання послуг з електропостачання

Відповідно до статей 7 та 241 Закону України «Про електроенергетику», статті 15 Закону України «Про засади функціонування ринку електричної енергії України», Положення про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженого Указом Президента України від 10 вересня 2014 року № 715, Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, ПОСТАНОВЛЯЄ:

1. Затвердити Порядок забезпечення стандартів якості надання послуг з електропостачання, що додається.
2. Департаменту стратегічного розвитку та планування в установленому порядку забезпечити подання цієї постанови на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.
3. Ця постанова набирає чинності з дня її офіційного опублікування.

Голова Комісії

Д.Вовк

ПОГОДЖЕНО:

Голова Антимонопольного комітету України

Ю.Терентьев

Міністр енергетики та

вугільної промисловості України

І.Насалик

Голова Державної регуляторної

служби України

К.Ляпіна

ПОРЯДОК

забезпечення стандартів якості надання послуг з електропостачання

1. Цей Порядок визначає перелік загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання і регулює відносини, пов'язані із постачанням електричної енергії відповідно із загальними та гарантованими стандартами якості, захистом прав споживачів та наданням енергопостачальником або електророзподільним підприємством компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання споживачам або замовникам (у випадку недотримання гарантованих стандартів якості під час приєднання до електричних мереж).

2. У цьому Порядку терміни вживаються у таких значеннях:

гарантований стандарт якості надання послуг з електропостачання – рівень якості надання послуг з електропостачання, який має бути забезпечений в обсязі і в строки, визначені діючим законодавством;

загальний стандарт якості надання послуг з електропостачання – рівень якості надання послуг, що визначає мінімальний відсоток робіт, які повинні бути завершені протягом визначеного періоду часу;

компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання – грошова сума, що надається споживачу у разі недотримання енергопостачальником або електророзподільним підприємством гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання у розмірах, встановлених цим Порядком.

Інші терміни вживаються у значеннях, наведених у Законах України «Про електроенергетику», «Про засади функціонування ринку електричної енергії», Правилах користування електричною енергією для населення, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 26 липня 1999 року № 1357, Правилах користування електричною енергією, затверджених постановою НКРЕ від 31 липня 1996 року № 28 (далі – ПКЕЕ), зареєстрованих в Міністерстві юстиції України 02 серпня 1996 року за № 417/1442, Правилах приєднання електроустановок до електричних мереж, затверджених постановою НКРЕ від 17 січня 2013 року № 32, зареєстрованих в Міністерстві юстиції України 08 лютого 2013 року за № 236/22768.

3. Енергопостачальник або електророзподільне підприємство має забезпечити загальні стандарти якості надання послуг з електропостачання, які наведені у додатку 1 до Порядку.

4. До гарантованих показників (стандартів) якості надання послуг з електропостачання відносяться:

1) видача електророзподільним підприємством договору про приєднання та технічних умов від дня подання заяви замовника:

у строк 5 робочих днів (стандартне приєднання);

без необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж у строк 15 робочих днів (приєднання, яке не є стандартним);

у разі необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж у строк 30 робочих днів (приєднання, яке не є стандартним);

2) підключення електророзподільним підприємством електроустановки замовника до електричних мереж (стандартне приєднання) з дня отримання від замовника відповідної заяви:

без потреби припинення електропостачання інших споживачів у строк 5 робочих днів;

у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів у строк 10 робочих днів;

3) підключення електророзподільним підприємством електроустановки замовника до електричних мереж (приєднання, яке не є стандартним) з дня отримання від замовника відповідної заяви:

без потреби припинення електропостачання інших споживачів у строк 5 робочих днів;

у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів у строк 10 робочих днів;

4) підключення електророзподільним підприємством електроустановок споживача після відключення (крім населення) у строк 5 робочих днів з дня надання споживачем документів, що підтверджують усунення ним порушень;

5) відновлення електророзподільним підприємством електропостачання споживача після усунення порушень і оплати споживачем заборгованості, витрат на повторне підключення та збитків (крім відключення через заборгованість), завданих енергопостачальнику з дня надання споживачем документів, що підтверджують усунення ним порушень або оплати заборгованості (для населення):

у містах у строк 3 робочих днів;

у сільській місцевості у строк 5 робочих днів;

6) відновлення електропостачання після перерви в електропостачанні протягом 24 годин;

7) надання енергопостачальником на розгляд проекту договору про постачання електричної енергії з дня надання замовником документів, передбачених пунктом 5.4 глави 5 ПКЕЕ:

для споживачів (крім населення) із приєднаною потужністю до 150 кВт у строк 7 робочих днів;

для споживачів (крім населення) із приєднаною потужністю 150 кВт та більше у строк 14 робочих днів;

8) технічна перевірка розрахункових засобів обліку (крім населення) у строк 20 днів з дня надання споживачем підтверджуючих документів про оплату вартості послуг з перевірки розрахункових засобів обліку;

9) розгляд енергопостачальником письмового звернення споживача у строк до одного місяця з дня надходження звернення;

10) проведення експертизи приладу обліку (для населення) у строк 20 днів з дня отримання від споживача заяви та підтверджуючих документів про оплату вартості робіт з проведення перевірки приладу обліку.

5. У випадку недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання, зазначених у пункті 4 цього Порядку, енергопостачальник або

електророзподільне підприємство сплачує споживачу (замовнику – у випадку недотримання гарантованих стандартів якості під час приєднання до електричних мереж) компенсацію у розмірах, наведених у додатку 2 до Порядку.

6. Енергопостачальник або електророзподільне підприємство надає споживачу (замовнику – у разі недотримання гарантованих стандартів з надання послуг з приєднання до електричних мереж) компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості послуг з електропостачання шляхом врахування суми відповідної компенсації як авансової плати за спожиту електричну енергію на наступний розрахунковий період, а в разі недотримання гарантованих стандартів під час приєднання до електричних мереж – в перший розрахунковий період після укладення договору про постачання або користування електричною енергією.

7. Енергопостачальник або електророзподільне підприємство зобов'язані проінформувати споживача про надання йому компенсації шляхом зазначення у рахунку на оплату електроенергії або в «особистому кабінеті» споживача на офіційному веб-сайті енергопостачальника або електророзподільного підприємства (за наявності) або листом на офіційному бланку до завершення розрахункового періоду, у якому нараховується компенсація.

8. У разі ненадання енергопостачальником або електророзподільним підприємством компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання, в порядку визначеному пунктом 6 цього Порядку, споживач має право самостійно звернутися до енергопостачальника або електророзподільного підприємства із заявою за формою, наведеною у додатку 3 до Порядку. У разі необґрунтованої відмови у наданні компенсації або залишення заяви без розгляду споживач має право звернутись до НКРЕКП та її територіальних підрозділів.

9. У разі невиконання енергопостачальником або електророзподільним підприємством вимог пункту 6 цього Порядку, сума відповідної компенсації подвоюється та має бути врахована при розрахунках у найближчому розрахунковому періоді.

10. У разі невиконання енергопостачальником або електророзподільним підприємством компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання, НКРЕКП за даними звітності та/або результатами розгляду актів планових або позапланових перевірок дотримання енергопостачальником або електророзподільним підприємством ліцензійних умов приймає рішення щодо вилучення зі структури тарифів на передачу електричної енергії місцевими (локальними) електромережами та/або постачання електричної енергії за регульованим тарифом коштів у п'ятикратному розмірі від суми невиконаної компенсації, а також щодо надання споживачам компенсації відповідно до пункту 9 цього Порядку.

11. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання не надається у випадках, якщо недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання було викликано доведеними:

форс-мажорними обставинами;

діями споживача, що призвели до затримки у наданні послуг або аварійної перерви в електропостачанні у розподільчих мережах;

діями третіх осіб, що призвели до аварійної перерви в електропостачанні у розподільчих мережах;

внаслідок застосування графіків і протиаварійних систем зниження електроспоживання з метою запобігання порушенням режиму роботи об'єднаної енергетичної системи України.

12. Інформація щодо загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання, розмірів компенсацій та порядку їх надання підлягає оприлюдненню на офіційному сайті енергопостачальника або електророзподільного підприємства.

13. Енергопостачальник або електророзподільне підприємство щорічно до 1 березня року, наступного за звітним, надають до НКРЕКП та оприлюднюють на своєму офіційному сайті інформацію щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг з

електропостачання за формою, наведеною у додатку 4 до Порядку.

Директор Департаменту

стратегічного розвитку та планування

В.Цаплін

до Порядку забезпечення стандартів
якості надання послуг з електропостачання

Загальні стандарти якості надання послуг з електропостачання

Тип послуги	Стандарт	Відсоток робіт, які повинні бути завершені протягом встановленого часу, %
Перевірка рахунків за спожиту електроенергію, у т.ч.:		
перевірка рахунків на оплату електроенергії для споживачів (крім населення)	5 робочих днів	90
перевірка рахунків на оплату електроенергії для населення	5 днів	98
Вимірювання параметрів якості електричної енергії при їх відхиленні від договірних значень та оформлення двостороннього акта про якість електричної енергії (крім населення)	2 дні	98
Оформлення акта-претензії щодо порушення умов договору (для населення):		
прибуття представника електропостачальника для складання акта-претензії щодо порушення умов договору, у т.ч.:		
у містах	3 дні	99
у сільській місцевості	7 днів	99
усунення недоліків, зазначених в акті-претензії, або надання обґрунтованої відмови	10 днів	99
Відповідь оператора кол-центру на дзвінок із черги дзвінків	30 сек	75

до Порядку забезпечення стандартів
якості надання послуг з електропостачання

Гарантовані стандарти якості надання послуг з електропостачання
та розмір компенсації за їх недотримання

Тип послуги	Стандарт	Розмір компенсації (без ПДВ), грн	
		3 дня набрання чинності Порядком до 31.12.2017	з 01.01.2018
Видача договору про приєднання та технічних умов, у т.ч.:			
для стандартного приєднання	5 робочих днів	100	200
без необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (приєднання, яке не є стандартним)	15 робочих днів	100	200
у разі необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (приєднання, яке не є стандартним)	30 робочих днів	100	200
Підключення електроустановки замовника до електричних мереж (стандартне приєднання), у т.ч.:			
без потреби припинення електропостачання інших споживачів	5 днів	100	200
у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів	10 днів	100	200
Підключення електроустановки замовника до електричних мереж (приєднання, яке не є стандартним), у т.ч.:			
без потреби припинення електропостачання інших споживачів	5 днів	200	400
у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів	10 днів	200	400
Підключення електроустановок споживача після відключення (крім населення)	5 робочих днів	100	200
Відновлення електропостачання споживача після усунення порушень і оплати споживачем заборгованості, витрат на повторне підключення та збитків, завданих енергопостачальнику (для населення), у т.ч.:			
у містах	3 робочі дні	100	200
у сільській місцевості	5 робочих днів	100	200

Відновлення електропостачання після перерви в електропостачанні	24 години	100	200
Надання на розгляд проекту договору про постачання електричної енергії, у т.ч.:			
для споживачів (крім населення) із приєднаною потужністю до 150 кВт	7 робочих днів	50	100
для споживачів (крім населення) із приєднаною потужністю 150 кВт та більше	14 робочих днів	100	200
Технічна перевірка розрахункових засобів обліку (крім населення)	20 днів	100	200
Письмове звернення споживача	місяць	100	200
Проведення експертизи приладу обліку (для населення)	20 днів	100	200

до Порядку забезпечення стандартів
якості надання послуг з електропостачання

Керівнику енергопостачальника або
електророзподільного підприємства

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 надання послуг з електропостачання

Прошу зарахувати мені компенсацію у розмірі _____ грн (наводиться відповідний розмір компенсації за недотримання гарантованого стандарту) як авансову плату за спожиту електричну енергію на наступний розрахунковий період (у разі недотримання гарантованих стандартів під час приєднання до електричних мереж – в перший розрахунковий період після укладення договору про постачання або користування електричною енергією) за недотримання _____ (найменування енергопостачальника або електророзподільного підприємства) гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання, а саме: _____ (наводиться гарантований стандарт, який було недотримано).

(підпис)

(П. І. Б.)

«__» _____ 20__ року

зворотній бік заяви про недотримання

гарантованих стандартів якості

надання послуг з електропостачання

Тип послуги	Стандарт	Розмір компенсації (без ПДВ), грн	
		3 дня набрання чинності Порядком до 31.12.2017	з 01.01.2018
Видача договору про приєднання та технічних умов, у т.ч.:			
для стандартного приєднання	5 робочих днів	100	200
без необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (приєднання, яке не є стандартним)	15 робочих днів	100	200
у разі необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (приєднання, яке не є стандартним)	30 робочих днів	100	200
Підключення електроустановки замовника до електричних мереж (стандартне приєднання), у т.ч.:			
без потреби припинення електропостачання інших споживачів	5 днів	100	200
у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів	10 днів	100	200
Підключення електроустановки замовника до електричних мереж (приєднання, яке не є стандартним), у т.ч.:			
без потреби припинення електропостачання інших споживачів	5 днів	200	400
у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів	10 днів	200	400
Підключення електроустановок споживача після відключення (крім населення)	5 робочих днів	100	200
Відновлення електропостачання споживача після усунення порушень і оплати споживачем заборгованості, витрат на повторне підключення та збитків, завданих енергопостачальнику (для населення), у т.ч.:			
у містах	3 дні	100	200
у сільській місцевості	7 днів	100	200
Відновлення електропостачання після перерви в електропостачанні	24 години	100	200
Надання на розгляд проекту			

договору про постачання електричної енергії, у т.ч.:			
для споживачів (крім населення) із приєднаною потужністю до 150 кВт	7 робочих днів	50	100
для споживачів (крім населення) із приєднаною потужністю 150 кВт та більше	14 робочих днів	100	200
Технічна перевірка розрахункових засобів обліку (крім населення)	20 днів	100	200
Письмове звернення споживача	місяць	100	200
Проведення експертизи приладу обліку (для населення)	20 днів	100	200

до Порядку забезпечення стандартів

якості надання послуг з електропостачання

Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання та суми виплачених компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання

Тип послуги	Строк виконання	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
		Відсоток робіт, які повинні бути завершені протягом встановленого часу, %	Фактичний рівень виконання, %	Розмір компенсації за недотримання стандарту (без ПДВ), грн.	Кількість випадків недотримання стандарту у звітному періоді	Сума компенсацій, виплачених споживачам у звітному періоді (без ПДВ), грн.	Кількість споживачів, яким надана компенсація
Видача договору про приєднання та технічних умов, у т.ч.:							
для стандартного приєднання	5 робочих днів						
без необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (приєднання, яке не є стандартним)	15 робочих днів						
у разі необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (приєднання, яке не є стандартним)	30 робочих днів						
Підключення електроустановки замовника до електричних							

мереж (стандартне приєднання), у т.ч.:									
без потреби припинення електропостачання інших споживачів	5 днів								
у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів	10 днів								
Підключення електроустановки замовника до електричних мереж (приєднання, яке не є стандартним), у т.ч.:									
без потреби припинення електропостачання інших споживачів	5 днів								
у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів	10 днів								
Підключення електроустановок споживача після відключення (крім населення)	5 робочих днів								
Відновлення електропостачання споживача після усунення порушень і оплати споживачем заборгованості, витрат на повторне підключення та збитків, завданих енергопостачальнику (для населення), у т.ч.:									
у містах	3 робочі дні								
у сільській	5								

місцевості	робочих днів							
Надання на розгляд проекту договору про постачання електричної енергії, у т.ч.:								
для споживачів (крім населення) із приєднаною потужністю до 150 кВт	7 робочих днів							
для споживачів (крім населення) із приєднаною потужністю 150 кВт та більше	14 робочих днів							
Перевірка рахунків за спожиту електроенергію та розрахункових засобів обліку, у т.ч.:								
перевірка рахунків на оплату електроенергії для споживачів (крім населення)	5 робочих днів	90						
технічна перевірка розрахункових засобів обліку (крім населення)	20 днів							
перевірка рахунків на оплату електроенергії для населення	5 днів	98						
Вимірювання параметрів якості електричної енергії при їх відхиленні від договірних значень та оформлення двостороннього акта про якість електричної	2 дні	98						

енергії (крім населення)							
Оформлення акта-претензії щодо порушення умов договору (для населення):							
прибуття представника енергопостачальника для складання акта-претензії щодо порушення умов договору, у т.ч.:							
у містах	3 дні	99					
у сільській місцевості	7 днів	99					
усунення недоліків, зазначених в акті-претензії, або надання обґрунтованої відмови	10 днів	99					
Письмове звернення споживача	місяць						
Проведення експертизи приладу обліку (для населення)	20 днів						
Відновлення електропостачання після перерви в електропостачанні	24 години						
Відповідь оператора кол-центру на дзвінок із черги дзвінків	30 сек	75					

Керівник

(енергопостачальника або електророзподільного підприємства)