



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

**ПОСТАНОВА**

**12.06.2018 № 373**

**Про затвердження Мінімальних вимог до якості  
обслуговування споживачів електричної енергії кол-  
центрами**

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

*№ 2323 від 02.12.2020*

*№ 249 від 11.02.2022*

*№ 2031 від 04.12.2024}*

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

1. Затвердити **Мінімальні вимоги до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами**, що додаються.

2. Визнати такою, що втратила чинність, **постанову Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики, від 08 серпня 2013 року № 1070 «Щодо забезпечення функціонування кол-центрів суб'єктами господарювання, які здійснюють господарську діяльність з постачання електричної енергії за регульованим тарифом»**, зареєстровану в Міністерстві юстиції України 16 серпня 2013 року за № 1416/23948.

3. Ця постанова набирає чинності з 11 грудня 2018 року, але не раніше дня, наступного за днем її опублікування в офіційному друкованому виданні - газеті «Урядовий кур'єр», крім вимог щодо відокремлення кол-центрів операторів систем розподілу, встановлених главою 3 Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами, які набирають чинності з дня, наступного за днем опублікування цієї постанови 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 № 373**

## **МІНІМАЛЬНІ ВИМОГИ**

### **до якості обслуговування споживачів електричної енергії**

### **кол-центрами**

#### **1. Загальні положення**

1.1. Ці Мінімальні вимоги до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами (далі - Вимоги) поширюються на суб'єктів господарювання, що отримали:

ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу та які мають споживачів, кількість яких перевищує 100000;

ліцензію на провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії та кількість приєднаних споживачів до системи розподілу яких перевищує 100000.

1.2. У цих Вимогах терміни вживаються в таких значеннях:

абонент - фізична або юридична особа, яка звернулась до ліцензіата за допомогою засобів телекомунікації;

автоматична телефонна станція (АТС) - телефонна станція, що забезпечує автоматичне з'єднання абонентів телефонної мережі;

голосове меню самообслуговування (ГМС) - система голосового інформування абонента за допомогою попередньо записаних та/або динамічно сформованих голосових повідомлень з використанням інформації, що вводиться абонентом на клавіатурі телефону, та/або за допомогою голосових команд;

електронне повідомлення - звернення абонента, прийняте оператором системи розподілу (далі - ОСР)/електропостачальником через електронну пошту або з форми зворотного зв'язку веб-сайту ОСР/електропостачальника;

засоби телекомунікації - фіксований телефонний зв'язок, мобільний зв'язок, засоби мережі Інтернет;

кол-центр - система надання інформаційних послуг абонентам шляхом обробки їх вхідних звернень, що надходять через засоби телекомунікації (надання відповідей на ці звернення за участю оператора кол-центру та в автоматичному режимі за допомогою голосового меню самообслуговування або перенаправлення звернень до відповідних структурних підрозділів);

початок відповіді оператора - момент часу, коли оператор підняв слухавку або відбулось автоматичне з'єднання з оператором;

початок дзвінка - момент часу, коли телефон абонента з'єднується з АТС ОСР/електропостачальника після введення абонентом номера телефону кол-центру ОСР/електропостачальника;

час з'єднання з оператором - момент часу, коли АТС ліцензіата з'єднує телефон абонента з телефоном оператора;

черга дзвінків - утримання дзвінків до з'єднання з оператором безпосередньо після з'єднання з АТС ліцензіатів або після проходження абонента по голосовому меню самообслуговування.

Інші терміни, що використовуються в цих Вимогах, вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про ринок електричної енергії», «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг».

## **2. Мінімальні організаційно-технічні вимоги до функціонування кол-центрів електропостачальників та ОСР**

2.1. Кол-центри ОСР функціонують у цілодобовому режимі роботи та надають послуги абонентам на безоплатній основі (тарифікація дзвінків здійснюється за рахунок ліцензіата). Кол-центри електропостачальників працюють, як правило, за режимом роботи електропостачальника.

*{Пункт 2.1 глави 2 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 249 від 11.02.2022}*

2.2. ОСР/електропостачальник має забезпечити наявність єдиного багатоканального номера телефону кол-центру ОСР/електропостачальника для стаціонарних та мобільних телефонів та у разі необхідності альтернативних номерів, що забезпечують зручність дзвінків до кол-центру, та електронної скриньки для прийому електронних повідомлень до кол-центру. У кол-центрі ОСР обов'язково виділяється окрема пріоритетна черга для прийому дзвінків щодо технологічних порушень у системі розподілу (перерви в електропостачанні, незадовільна якість електричної енергії тощо) та можуть бути виділені окремі номери телефонів для прийому інформації щодо показів лічильника.

*{Пункт 2.2 глави 2 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 249 від 11.02.2022}*

ОСР/електропостачальник мають оприлюднювати на головній сторінці власного вебсайту телефони кол-центру.

*{Пункт 2.2 глави 2 доповнено новим абзацом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

2.3. Технічне обладнання кол-центру ОСР/електропостачальника повинно бути реалізоване у відмовостійкій конфігурації (резервування, дублювання тощо).

2.4. У кол-центрі ОСР/електропостачальника має бути забезпечена наявність:

функцій утримання в черзі та розподілу телефонних дзвінків між операторами;

автоматичного визначника номера телефону;

функцій аудіозапису розмов та збереження їх протягом двох років.

*{Абзац четвертий пункту 2.4 глави 2 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2323 від 02.12.2020}*

2.5. ОСР/електропостачальник мають забезпечити ведення електронної бази даних звернень абонентів, отриманих за допомогою засобів телекомунікації, із зазначенням таких даних:

1) за всіма опрацьованими зверненнями зазначаються:

індивідуальний номер звернення (для звернень, які потребують подальшої реакції компанії);

ідентифікаційні дані оператора, що прийняв звернення/надав відповідь на електронний лист;

дата та час з'єднання абонента з АТС кол-центру у форматі YYYY-MM-DDThh:mm:ss (при телефонних дзвінках);

дата та час з'єднання з оператором у форматі YYYY-MM-DDThh:mm:ss або отримання електронного повідомлення у форматі YYYY-MM-DDThh:mm;

дата та час закінчення розмови по телефону у форматі YYYY-MM-DDThh:mm:ss або відправлення зворотного електронного повідомлення у форматі YYYY-MM-DDThh:mm;

телефонний номер, визначений автоматичним визначником номера;

тема звернення. Звернення поділяються за темами для електропостачальника згідно з інформацією щодо кількості прийнятих звернень кол-центром електропостачальника за тематикою (додаток 1 до цих Вимог), для ОСР згідно з інформацією щодо кількості прийнятих звернень кол-центром ОСР за тематикою (додаток 2 до цих Вимог). Для одного звернення може бути зареєстровано декілька тем;

2) за всіма опрацьованими зверненнями в кол-центр електропостачальника за темами Т6 - Т7, Т10 - Т11, визначеними в інформації щодо кількості прийнятих звернень кол-центром електропостачальника за тематикою (додаток 1 до цих Вимог), та в кол-центр ОСР за темами Т3, Т9 - Т11, Т14 - Т15, визначеними в інформації щодо кількості прийнятих звернень кол-центром ОСР за тематикою (додаток 2 до цих Вимог), додатково зазначаються:

прізвище, ім'я, по батькові або назва абонента;

адреса абонента;

короткий зміст звернення;

результат розгляду звернення;

телефонні номери абонента, якщо відомі;

3) за всіма опрацьованими зверненнями в кол-центр ОСР за темами Т3 та Т10, визначеними в інформації щодо кількості прийнятих звернень кол-центром ОСР за тематикою (додаток 2 до цих Вимог), додатково зазначається місце приєднання абонента до мережі, а саме назва трансформаторної підстанції 35 - 6/0,4 кВ або лінії електропередач 0,4 кВ, від яких заживлений абонент.

*{Абзац сімнадцятий пункту 2.5 глави 2 виключено на підставі Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 249 від 11.02.2022}*

2.6. Бази даних звернень кол-центру ОСР/електропостачальника повинні зберігатися не менше трьох років.

2.7. ОСР/електропостачальник мають забезпечити оперативний обмін інформацією між операторами кол-центрів та підрозділами ліцензіата, зокрема забезпечення доступу операторів кол-центру електропостачальника до інформації щодо розрахунків споживачів за спожиту електричну енергію, операторів кол-центру ОСР - щодо планових робіт ОСР з відключенням споживачів та аварійних перерв, даних споживачів з прив'язкою до місця приєднання до мережі, даних показань приладів обліку.

2.8. Реквізити кол-центрів ОСР/електропостачальника (номери телефонів, адреси веб-сайту та адреси електронної поштової скриньки) розміщуються на платіжних документах споживача.

2.9. ОСР/електропостачальник при функціонуванні кол-центру забезпечують захист інформації та персональних даних споживачів відповідно до вимог законодавства України, у тому числі інформації, розкриття якої може створити чи надати неправомірні конкурентні переваги електропостачальнику.

2.10. ОСР/електропостачальник забезпечують:

можливість перенаправлення звернень оператором кол-центру до відповідних структурних підрозділів ліцензіата;

надання контактних даних або маршрутизація звернення до відповідного ОСР оператором кол-центру електропостачальника у разі звернень з питань розподілу електричної енергії;

надання контактних даних або маршрутизація звернення до відповідного електропостачальника оператором кол-центру ОСР у разі звернень з питань постачання електричної енергії.

2.11. У кол-центрі ОСР може бути введено ГМС, яке в автоматичному режимі відтворює попередньо записані аудіозаписи з таких питань:

- 1) інформація щодо цін (тарифів);
- 2) процедура підключення до мережі;
- 3) інформація щодо значних за обсягом запланованих та незапланованих (аварійних) перерв в електропостачанні без врахування місцезнаходження (місцепроживання) абонентів;

4) правила розгляду скарг споживачів та спорів;

5) інформування абонентів:

про заплановані перерви в електропостачанні та приблизний час відновлення електропостачання, ураховуючи місцезнаходження (місцепроживання) абонентів;

про аварію та приблизний час відновлення електропостачання, ураховуючи місцезнаходження (місцепроживання) абонентів;

про обробку їх заяв на обслуговування.

*{Підпункт 5 пункту 2.11 глави 2 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 249 від 11.02.2022}*

2.12. У кол-центрі електропостачальника може бути введено ГМС, яке в автоматичному режимі відтворює попередньо записані аудіозаписи з таких питань:

1) інформація щодо цін (тарифів);

2) правила розгляду скарг споживачів та спорів;

3) порядок зміни постачальника.

*{Пункт 2.13 глави 2 виключено на підставі Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 249 від 11.02.2022}*

2.13. У головному меню ГМС кол-центрів ОСР/електропостачальника або в меню у відповідних розділах за тематикою звернення має бути реалізована можливість з'єднання з оператором кол-центру. Для випадків виникнення аварійної ситуації, а саме провал напруги, перенапруга, відсутність електропостачання, відсутність однієї фази у споживачів з трьохфазною схемою живлення, у головному меню ГМС кол-центрів ОСР має бути реалізована можливість швидкого з'єднання з оператором.

*{Главу 2 доповнено новим пунктом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2323 від 02.12.2020}*

2.14. ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити технічну можливість збору в автоматичному режимі оцінки задоволеності споживачів щодо надання послуг кол-центром шляхом опитування в голосовому меню самообслуговування (ГМС) та/або вихідного обдзвону, та/або онлайн-анкети, та/або пуш-повідомлень, та/або в інший спосіб.

*{Главу 2 доповнено новим пунктом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

2.15. ОСР/електропостачальники зобов'язані забезпечити в кол-центрі наявність однієї або кількох відокремлених ліній з метою розрахунку кількості втрачених дзвінків кол-центру (дзвінків абонентів, які не змогли потрапити до ГМС кол-центру, у зв'язку з завантаженістю всіх наявних ліній). У разі коли всі наявні лінії кол-центру зайняті, дзвінки

абонентів переводяться на відокремлені лінії з обов'язковим логуванням (миттєвим збиванням дзвінків). Ці дзвінки враховуються у розрахунку показників якості та кількості надання послуг, як втрачені.

*{Главу 2 доповнено новим пунктом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

2.16. Оператори кол-центру ОСР/електропостачальника під час надання послуг споживачам повинні дотримуватися рекомендацій, наведених у [додатку 6](#) до цих Вимог.

*{Главу 2 доповнено новим пунктом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

### **3. Обробка вхідних дзвінків, прийнятих оператором кол-центру**

3.1. Вхідні дзвінки, що з'єднані з оператором кол-центру, обробляються шляхом:

надання роз'яснень, прийому повідомлень від абонента, у тому числі даних щодо показів лічильника кол-центром ОСР;

реєстрації звернення/скарги/претензії споживача для її розгляду відповідними структурними підрозділами ОСР/електропостачальника згідно з [главою 8.3](#) розділу VIII Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312 (далі - ПРРЕЕ);

формування та обробки заявок.

3.2. Якщо споживач виявив бажання щодо реєстрації звернення/скарги/претензії (подання усного звернення/скарги/претензії), таке звернення/скарга/претензія реєструється та розглядається відповідно до вимог [ПРРЕЕ](#) (за умови ідентифікації споживача).

Споживач вважається ідентифікованим, якщо надані ним дані співпадають з даними, наявними у ліцензіата, що зафіксовані в документах, створених на матеріальних носіях, та/або в електронних базах даних. Для уточнення даних співробітниками кол-центру можуть бути задані додаткові запитання.

Усі дзвінки до кол-центру ОСР з питань незадовільної якості електричної енергії реєструються відповідно до вимог ПРРЕЕ. Питання щодо якості електричної енергії, порушені у зверненні/скарзі/претензії, розглядаються в порядку, визначеному [главою 13.2](#) розділу XIII Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310 (далі - КСР) (за умови ідентифікації споживача).

Питання щодо якості електричної енергії, під час яких оператором кол-центру були надані роз'яснення споживачу щодо вимог законодавства стосовно параметрів якості електричної енергії, та які вирішені по суті під час дзвінка, не потребують додаткового розгляду та класифікуються як консультації.

*{Пункт 3.2 глави 3 доповнено новим абзацом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

3.3. У разі необхідності виконання певних робіт персоналом компанії та/або надання послуг споживачеві формуються заявки, які передаються на розгляд та виконання відповідним структурним підрозділам ОСР/електропостачальника.

Заявки класифікуються оператором кол-центра ОСР як термінові у разі необхідності оперативного вирішення піднятих у дзвінку питань, у тому числі якщо існує загроза пошкодження електроустановок споживача або нанесення йому матеріальних збитків (провали напруги та перенапруги, аварійні ситуації, відсутність електропостачання, відсутність однієї фази у споживачів з трьохфазною схемою живлення тощо).

У разі надання споживачу інформації щодо причин відсутності в нього електроживлення (планові, позапланові (аварійні) роботи в мережах ОСР) заявка на виконання робіт не оформлюється.

Термінові заявки виконуються ОСР протягом 24 годин з часу закінчення розмови по телефону. Заявки, що не є терміновими, виконуються у строки, встановлені [ПРРЕЕ](#), [КСР](#), [Кодексом комерційного обліку електричної енергії](#), затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311, та іншими нормативно-правовими актами НКРЕКП.

3.4. У разі ідентифікації споживача під час формування заявки за результатами її обробки споживачу надається відповідь (зворотний дзвінок, смс-інформування, через електронну адресу, особистий кабінет споживача на вебсайті ОСР/електропостачальника та інші засоби комунікації тощо). У відповіді зазначається дата виконання заявки та час (для термінових заявок). Відповідь споживачу не надається, якщо під час дзвінка споживач підтвердив, що не потребує відповіді.

3.5. Відповіді споживачам за результатами обробки заявок повинні зберігатися не менше трьох років.

*{Мінімальні вимоги доповнено новою главою 3 згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2323 від 02.12.2020}*

## **4. Вимоги до відокремлення кол-центрів ОСР**

4.1. ОСР, утворений під час здійснення заходів з відокремлення, має бути забезпечений достатніми майновими, технічними, інформаційними засобами та трудовими ресурсами для належного забезпечення діяльності з урахуванням положень цих Вимог за рахунок ресурсів кол-центрів постачальників за регульованим тарифом, що запроваджені відповідно до постанови НКРЕ від 08 серпня 2013 року № 1070 «Щодо забезпечення функціонування кол-центрів суб'єктами господарювання, які здійснюють господарську діяльність з постачання електричної енергії за регульованим тарифом».

4.2. ОСР, що входить до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, забезпечує виконання мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами, передбачені цими Вимогами.

Кол-центр ОСР, що входить до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, організовується окремо від кол-центра електропостачальника або організовується як спільний кол-центр електропостачальника та ОСР на основі договору спільного використання між ОСР та вертикально інтегрованим суб'єктом господарювання,

до складу якого входить ОСР, чи між ОСР та суб'єктом господарювання, що входить до складу або є афілійованим до такого вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання (далі - договір спільного використання кол-центру).

ОСР при укладанні договору спільного використання кол-центру з суб'єктами господарювання, що входять до складу або є афілійованими до такого вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, та/або у вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить ОСР, зобов'язаний дотримуватися вимог [Порядку складання, подання, погодження, оприлюднення програми відповідності оператора системи розподілу, звіту про її виконання та погодження уповноваженої особи з питань відповідності](#), затвердженого постановою НКРЕКП від 27 грудня 2017 року № 1406.

4.3. При укладанні договору спільного використання кол-центру ОСР з суб'єктами господарювання, що входять до складу або є афілійованими до такого вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, та/або у вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить ОСР, крім вимог, зазначених у [главі 2](#) цих Вимог, повинно бути враховано:

1) наявність окремих багатоканальних номерів телефонів кол-центрів електропостачальника та ОСР;

2) забезпечення розмежування прав доступу працівників кол-центру електропостачальника та ОСР до бази даних кол-центру, у тому числі до різних категорій даних;

3) забезпечення правил обміну інформацією між працівниками кол-центрів ОСР та електропостачальника, у тому числі в режимі онлайн, з урахуванням вимог щодо дотримання відсутності конфлікту інтересів та унеможливлення створення чи надання неправомірних конкурентних переваг;

4) забезпечення розмежування функцій працівників кол-центрів ОСР та електропостачальника, зокрема заборони одночасного виконання працівником кол-центру ОСР функцій працівника кол-центру електропостачальника та навпаки;

5) наявність окремих робочих приміщень для працівників кол-центру ОСР та працівників кол-центру електропостачальника;

6) забезпечення заборони працівникам кол-центрів ОСР та електропостачальника, у тому числі впродовж трьох років після припинення трудових або інших договірних відносин, розкривати інформацію, отриману ними під час виконання своїх функцій.

## **5. Показники якості надання послуг кол-центрами**

5.1. Показники якості та кількості надання послуг кол-центром та методика їх розрахунку наведені в [додатку 3](#) до цих Вимог.

5.2. Електропостачальники та ОСР, кількість споживачів яких перевищує 100000, надають інформацію щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центрами щокварталу, не пізніше ніж через 30 днів після звітного кварталу. Щороку до 30 січня, крім інформації за IV квартал, надається інформація щодо показників якості надання послуг кол-центрами в цілому за рік.

Інформація щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центрами подається за формою згідно з [додатком 4](#) до цих Вимог в електронному вигляді у форматі «xls» електропостачальниками на адресу: [sqr@nerc.gov.ua](mailto:sqr@nerc.gov.ua), ОСР на адресу: [sqr\\_n@nerc.gov.ua](mailto:sqr_n@nerc.gov.ua) 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 довірчі послуги»;

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

НКРЕКП протягом 10 робочих днів з дня надходження інформації надсилає ліцензіату повідомлення в електронній формі про її одержання (на електронну адресу, з якої надіслано зазначену інформацію). Датою подання інформації щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центрами вважається дата її надходження до НКРЕКП.

5.3. Електропостачальники надають до НКРЕКП інформацію за тематикою щодо кількості прийнятих кол-центром звернень за формою згідно з [додатком 1](#) до цих Вимог щокварталу, не пізніше ніж через 30 днів після звітного кварталу, в електронному вигляді у форматі «xls» на адресу: [sqr@nerc.gov.ua](mailto:sqr@nerc.gov.ua) 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 довірчі послуги»;

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

НКРЕКП протягом 10 робочих днів з дня надходження інформації надсилає ліцензіату повідомлення в електронній формі про її одержання (на електронну адресу, з якої надіслано зазначену інформацію). Датою подання інформації щодо кількості прийнятих кол-центром звернень за тематикою вважається дата її надходження до НКРЕКП.

5.4. ОСР надають до НКРЕКП інформацію за тематикою щодо кількості прийнятих кол-центром звернень за формою згідно з [додатком 2](#) до цих Вимог щокварталу, не пізніше ніж через 30 днів після звітного кварталу, в електронному вигляді у форматі «xls» на адресу: [sqr\\_n@nerc.gov.ua](mailto:sqr_n@nerc.gov.ua) 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 довірчі послуги»;

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

НКРЕКП протягом 10 робочих днів з дня надходження інформації надсилає ліцензіату повідомлення в електронній формі про її одержання (на електронну адресу, з якої надіслано

зазначену інформацію). Датою подання інформації щодо кількості прийнятих кол-центром звернень за тематикою вважається дата її надходження до НКРЕКП.

5.5. ОСР щороку до 20 лютого року, наступного за звітним, надають до НКРЕКП витяг з електронної бази даних звернень абонентів кол-центру за темою «ТЗ» «Якість послуг електропостачання» та згідно з формою, наведеною у [додатку 5](#) до цих Вимог.

Інформація надсилається ліцензіатами до НКРЕКП в електронному вигляді у форматі «.txt» з розділювачем табуляції або «.xls», «.xlsx» на адресу: [sqr\\_n@nerc.gov.ua](mailto:sqr_n@nerc.gov.ua).

*{Глава 5 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 249 від 11.02.2022}*

**Директор Департаменту  
стратегічного розвитку  
та планування**

**В. Цаплін**

Додаток 1  
до Мінімальних вимог до якості  
обслуговування споживачів  
електричної енергії кол-центрами

**ІНФОРМАЦІЯ**  
**щодо кількості прийнятих звернень кол-центром**  
**електропостачальника за тематикою**

| Код теми | Тема                                 | Підтема                                        | Код підтеми | Кількість дзвінків | Кількість електронних повідомлень |
|----------|--------------------------------------|------------------------------------------------|-------------|--------------------|-----------------------------------|
| 1        | 2                                    | 3                                              | 4           | 5                  | 6                                 |
| T1       | Облік                                |                                                |             |                    |                                   |
| T2       | Договір на постачання електроенергії | Укладення договору                             | T2.1        |                    |                                   |
|          |                                      | Зміна договору                                 | T2.2        |                    |                                   |
|          |                                      | Неповна інформація у договорі                  | T2.3        |                    |                                   |
|          |                                      | Розірвання договору                            | T2.4        |                    |                                   |
|          |                                      | Комерційні умови оплати                        | T2.5        |                    |                                   |
|          |                                      | Строки підписання договору після подання заяви | T2.6        |                    |                                   |
|          |                                      | Інше                                           | T2.7        |                    |                                   |
| T3       | Відключення за несплату рахунків     |                                                |             |                    |                                   |
| T4       | Виставлення рахунків                 | Неправильно виставлений рахунок                | T4.1        |                    |                                   |
|          |                                      | Незрозумілий рахунок                           | T4.2        |                    |                                   |
|          |                                      | Заборгованість за рахунком                     | T4.3        |                    |                                   |

|        |                                                                               |                                                                   |      |  |  |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------|--|--|
|        |                                                                               | Інше                                                              | T4.4 |  |  |
| T5     | Ціна                                                                          | Зміни ціни                                                        | T5.1 |  |  |
|        |                                                                               | Неправильна ціна                                                  | T5.2 |  |  |
|        |                                                                               | Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)   | T5.3 |  |  |
|        |                                                                               | Інше                                                              | T5.4 |  |  |
| T6     | Зміна постачальника                                                           |                                                                   |      |  |  |
| T7     | Відшкодуван<br>ня/компенсація                                                 | Відшкодування завданих збитків                                    | T7.1 |  |  |
|        |                                                                               | Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг | T7.2 |  |  |
| T8     | Неконкурентна поведінка                                                       |                                                                   |      |  |  |
| T9     | Пільги, субсидії                                                              |                                                                   |      |  |  |
| T10    | Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії                         |                                                                   |      |  |  |
| T11    | Скарги на працівників компанії                                                |                                                                   |      |  |  |
| T12    | Додаткові послуги споживачеві                                                 |                                                                   |      |  |  |
| T13    | Надання іншої довідкової інформації                                           |                                                                   |      |  |  |
| T14    | Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника |                                                                   |      |  |  |
| T15    | Звернення, які не стосуються питань електропостачання                         |                                                                   |      |  |  |
| T16    | Перервані дзвінки з технічних проблем                                         |                                                                   |      |  |  |
| Усього |                                                                               |                                                                   |      |  |  |

Додаток 2  
до Мінімальних вимог до якості  
обслуговування споживачів  
електричної енергії кол-центрами

**ІНФОРМАЦІЯ**  
**щодо кількості прийнятих звернень кол-центром ОСР за**  
**тематикою**

| Код теми | Тема                 | Підтема                                             | Код підтеми | Кількість дзвінків | Кількість електронних повідомлень |
|----------|----------------------|-----------------------------------------------------|-------------|--------------------|-----------------------------------|
| 1        | 2                    | 3                                                   | 4           | 5                  | 6                                 |
| T1       | Приєднання до мережі | Плата за приєднання                                 | T1.1        |                    |                                   |
|          |                      | Порушення встановлених строків приєднання           | T1.2        |                    |                                   |
|          |                      | Процедура надання технічних умов                    | T1.3        |                    |                                   |
|          |                      | Тимчасове підключення                               | T1.4        |                    |                                   |
|          |                      | Перешкоди з боку компанії для здійснення приєднання | T1.5        |                    |                                   |
|          |                      | Інше                                                | T1.6        |                    |                                   |
| T2       | Облік                | Зчитування та передача показів лічильника           | T2.1        |                    |                                   |
|          |                      | Робота лічильника                                   | T2.2        |                    |                                   |
|          |                      | Багатозонний облік                                  | T2.3        |                    |                                   |
|          |                      | Експертиза лічильника                               | T2.4        |                    |                                   |
|          |                      | Ремонт лічильника                                   | T2.5        |                    |                                   |
|          |                      | Повірка лічильника                                  | T2.6        |                    |                                   |

|    |                                                       |                                                                        |        |  |  |
|----|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------|--|--|
|    |                                                       | Заміна лічильника                                                      | T2.7   |  |  |
|    |                                                       | Інше                                                                   | T2.8   |  |  |
| T3 | Якість електропостачання                              | Якість електроенергії (напруга)                                        | T3.1   |  |  |
|    |                                                       | не ідентифіковані споживачі                                            | T3.1.1 |  |  |
|    |                                                       | Консультації                                                           | T3.1.2 |  |  |
|    |                                                       | скарги/звернення/претензії                                             | T3.1.3 |  |  |
| T4 | Договір про надання послуг з розподілу                | Укладення договору                                                     | T4.1   |  |  |
|    |                                                       | Зміна договору                                                         | T4.2   |  |  |
|    |                                                       | Неповна інформація у договорі                                          | T4.3   |  |  |
|    |                                                       | Розірвання договору                                                    | T4.4   |  |  |
|    |                                                       | Комерційні умови оплати                                                | T4.5   |  |  |
|    |                                                       | Строки підписання договору після подання заяви                         | T4.6   |  |  |
|    |                                                       | Інше                                                                   | T4.7   |  |  |
| T5 | Активация послуг (подача напруги за заявою споживача) | Початок постачання після зміни власника приміщення                     | T5.1   |  |  |
|    |                                                       | Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою | T5.2   |  |  |
| T6 | Відключення за несплату рахунків                      |                                                                        |        |  |  |
| T7 | Виставлення рахунків за розподіл електроенергії       | Неправильно виставлений рахунок                                        | T7.1   |  |  |
|    |                                                       | Незрозумілий рахунок                                                   | T7.2   |  |  |
|    |                                                       | Заборгованість за рахунком                                             | T7.3   |  |  |

|        |                                                               |                                                                     |       |  |  |
|--------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------|--|--|
|        |                                                               | Інше                                                                | T7.4  |  |  |
| T8     | Тариф на розподіл електроенергії                              | Зміни тарифу                                                        | T8.1  |  |  |
|        |                                                               | Неправильний тариф                                                  | T8.2  |  |  |
|        |                                                               | Прозорість тарифу (незрозумілість або складність визначення тарифу) | T8.3  |  |  |
|        |                                                               | Інше                                                                | T8.4  |  |  |
| T9     | Зміна постачальника                                           |                                                                     |       |  |  |
| T10    | Відшкодуван<br>ня/компенсація                                 | Відшкодування завданих збитків                                      | T10.1 |  |  |
|        |                                                               | Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг   | T10.2 |  |  |
| T11    | Акти про порушення споживачем договору                        |                                                                     |       |  |  |
| T12    | Неконкурентна поведінка                                       |                                                                     |       |  |  |
| T13    | Пільги, субсидії                                              |                                                                     |       |  |  |
| T14    | Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії         |                                                                     |       |  |  |
| T15    | Скарги на працівників компанії                                |                                                                     |       |  |  |
| T16    | Додаткові послуги споживачеві                                 |                                                                     |       |  |  |
| T17    | Надання іншої довідкової інформації                           |                                                                     |       |  |  |
| T18    | Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР |                                                                     |       |  |  |
| T19    | Звернення, які не стосуються питань електропостачання         |                                                                     |       |  |  |
| T20    | Перервані дзвінки з технічних проблем                         |                                                                     |       |  |  |
| Усього |                                                               |                                                                     |       |  |  |

*{Додаток 2 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

Додаток 3  
до Мінімальних вимог до якості  
обслуговування споживачів  
електричної енергії кол-центрами

**ПОКАЗНИКИ**  
**якості та кількості надання послуг кол-центром та методика їх**  
**розрахунку**

*{Додаток 3 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

Додаток 4  
до Мінімальних вимог до якості  
обслуговування споживачів  
електричної енергії кол-центрами

**ІНФОРМАЦІЯ**  
**щодо показників якості та кількості надання послуг кол-**  
**центрами**

| № з/п                                                   | Показник                                                                          | Одиниця виміру | Значення показника |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------|
| 1                                                       | 2                                                                                 | 3              | 4                  |
| I. Звернення, отримані по телефону на номери кол-центру |                                                                                   |                |                    |
| 1                                                       | Загальна кількість вхідних дзвінків (викликів від абонентів)                      | одиниць        |                    |
| 2                                                       | Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор                              | одиниць        |                    |
| 3                                                       | Кількість дзвінків, оброблених у ГМС                                              | одиниць        |                    |
| 4                                                       | Рівень сервісу протягом 30 секунд*                                                | %              |                    |
| 5                                                       | Рівень сервісу протягом 60 секунд*                                                | %              |                    |
| 6                                                       | Відсоток втрачених у черзі дзвінків*                                              | %              |                    |
| 7                                                       | Загальний відсоток утрачених дзвінків*                                            | %              |                    |
| 8                                                       | Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора                           | секунда        |                    |
| 9                                                       | Середній час у черзі дзвінків                                                     | секунда        |                    |
| 10                                                      | Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора | секунда        |                    |
| 11                                                      | Середній час обробки дзвінка оператором                                           | секунда        |                    |

|                                                                  |                                                                                                                                                                      |         |  |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--|
| 12                                                               | Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором                                                                                                              | одиниць |  |
| 13                                                               | Оцінка задоволеності споживачів*                                                                                                                                     | %       |  |
| 14                                                               | Кількість дзвінків, переведених на відокремлену лінію (дзвінків абонентів, які не змогли потрапити до ГМС кол-центру, у зв'язку з завантаженістю всіх наявних ліній) | одиниць |  |
| <b>II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації</b> |                                                                                                                                                                      |         |  |
| 15                                                               | Кількість електронних повідомлень                                                                                                                                    | одиниць |  |
| 16                                                               | Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів                                                                                    | одиниць |  |
| 17                                                               | Середній час надання відповіді на електронні повідомлення                                                                                                            | днів    |  |

\* Вказується з двома числами після коми.

*{Додаток 4 із змінами, внесеними згідно з Постановами Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 249 від 11.02.2022, № 2031 від 04.12.2024}*

Додаток 5  
до Мінімальних вимог до якості  
обслуговування споживачів  
електричної енергії кол-центрами

**Витяг**  
**з електронної бази даних звернень абонентів кол-центру**

*{Мінімальні вимоги доповнено новим Додатком 5 згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 249 від 11.02.2022}*

Додаток 6  
до Мінімальних вимог  
до якості обслуговування споживачів  
електричної енергії кол-центрами

## **РЕКОМЕНДАЦІЇ (КЛЮЧОВІ ПРИНЦИПИ) щодо якості обслуговування оператором кол-центру споживачів**

1. Ввічливість та зацікавленість. При розмові зі споживачами необхідно дотримуватися загальноприйнятих правил етикету та проявляти зацікавленість у вирішенні питання.
2. Професіоналізм. Правильне розуміння потреби споживача та вміння ідентифікувати проблематику його звернення.
3. Компетентність. Вміння вирішити питання, з яким звернувся споживач, або перенаправити споживача до відповідального структурного підрозділу/компетентного співробітника, які володіють знаннями з основ законодавства щодо послуг, які надають ОСР/електропостачальниками, включаючи питання тарифів/цін, процедури приєднання, підключення/відключення, планових/аварійних перерв в електропостачанні.
4. Гнучкість. Побудова конструктивного діалогу незалежно від варіантів розвитку розмови.
5. Стресостійкість. Спокійне та коректне врегулювання будь-якого проблемного питання в умовах високого емоційного навантаження, зокрема під час аварійних/критичних ситуацій.
6. Оперативність. Своєчасне надання інформації, консультації, вирішення питання, щодо якого звернувся споживач.

*{Мінімальні вимоги доповнено новим додатком згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*



Про затвердження Мінімальних вимог до якості  
обслуговування споживачів електричної енергії  
кол-центрами  
Постанова; НКРЕКП від 12.06.2018 № 373  
Редакція від **01.01.2025**, підстава — [v2031874-24](#)  
Постійна адреса:  
<https://zakon.rada.gov.ua/go/v0373874-18>

Законодавство України  
станом на 03.01.2025

чинний



v0373874-18

---

## **Документи та файли**

- Сигнальний документ — [f475627n190.docx](#) від 03.01.25 10:50, 45 кб
  - Сигнальний документ — [f475627n177.xlsx](#) від 19.03.24 11:40, 11 кб
- 

## Публікації документа

- Урядовий кур'єр від 24.10.2018 — № 199