

Стандарти якості електропостачання та надання компенсацій

Опубліковано 21 січня 2019 року о 17:43

Дата оновлення: 21.02.2022

Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій за їх недотримання

З метою захисту прав споживачів НКРЕКП затверджено гарантовані стандарти якості надання послуг з електропостачання, компенсації споживачам за їх недотримання.

Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12.06.2018N°375, визначено **22 гарантовані стандарти** для оператора системи розподілу (далі – ОСР), **17 гарантованих стандартів** для оператора системи передачі (далі – ОСП) та **6 гарантованих стандартів** для електропостачальника та компенсації за їх недотримання.

Процедура надання оператором системи компенсації споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання

Варіант 1 - якщо за умовами договору споживача про надання послуг з розподілу (передачі) оплату послуг з розподілу (передачі) здійснює споживач (**максимальний строк надання компенсації – 45 днів**):

Оператор системи ураховує суму відповідної компенсації у рахунку за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії **у строк не більше 45 днів**:

- з дня недотримання гарантованого стандарту;
- з дня укладення договору споживача про надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії для гарантованих стандартів щодо видачі технічних умов на приєднання та подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання;
- з дня завершення календарного місяця для гарантованого стандарту щодо дотримання показників змінення напруги (лише для ОСР). Компенсація надається щомісячно *у розмірі 25 % плати за надання послуг з розподілу* 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;
- з дня недотримання гарантованого стандарту щодо усунення причин недотримання показників якості електричної енергії з наступною періодичністю в 30 календарних днів до дня усунення причини недотримання показників якості (лише для ОСР);
- з дня надання відповіді на звернення споживача щодо недотримання гарантованого стандарту стосовно кількості перерв в електропостачанні або на звернення щодо перерв в електропостачанні (лише для ОСР).

У разі перевищення строку в 45 днів – сума компенсації подвоюється.

Варіант 2 - 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 (**максимальний строк надання компенсації – 75 днів**).

1. Оператор системи ураховує суму відповідної компенсації при розрахунках з електропостачальником з вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються

(ПДФО, військовий збір) у строк не більше 45 днів:

- з дня недотримання гарантованого стандарту;
- з дня укладення договору споживача про надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії для гарантованих стандартів щодо видачі технічних умов на приєднання та подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання;
- з дня завершення календарного місяця для гарантованого стандарту щодо дотримання показників змінення напруги (лише для ОСР). Компенсація надається щомісячно *у розмірі 25 % плати за надання послуг з розподілу* 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;
- з дня недотримання гарантованого стандарту щодо усунення причин недотримання показників якості електричної енергії з наступною періодичністю в 30 календарних днів до дня усунення причини недотримання показників якості (лише для ОСР);
- з дня надання відповіді на звернення споживача щодо недотримання гарантованого стандарту стосовно кількості перерв в електропостачанні або на звернення щодо перерв в електропостачанні (лише для ОСР).

У разі перевищення строку в 45 днів – сума компенсації подвоюється.

2. Електропостачальник зменшує платіж споживачу у кінцевому рахунку у строк не більше 30 днів з дня отримання повідомлення від оператора системи щодо виплати компенсації. У разі перевищення строку в 30 днів – електропостачальник додатково сплачує компенсації.

Оператор системи самостійно визначає факт недотримання гарантованих стандартів якості надання 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 гарантованого стандарту для ОСР щодо кількості перерв в електропостачанні протягом 12 календарних місяців в точці розподілу споживача (тривалістю понад одну годину), факт недотримання якого визначається за зверненням споживача щодо надання компенсації або щодо перерв в електропостачанні).

У разі ненадання оператором системи компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання споживач має право самостійно звернутися із заявою до оператора системи. У разі необґрунтованої відмови у наданні компенсації або залишення заяви без розгляду споживач має право звернутися до НКРЕКП.

У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг 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.

Гарантовані стандарти щодо тривалості перерв в електропостачанні

Тривалість відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні, відновлення подачі напруги за відсутності напруги на одній фазі у споживачів з трифазною схемою живлення не повинна перевищувати 22 годин.

Тривалість відновлення електропостачання після початку **планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів не повинне перевищувати:**

- 12 годин (**6 годин у зимові місяці**) сумарно на добу;

- 24 годин (**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.

Гарантований стандарт щодо кількості та тривалості перерв в електропостачанні

Кількість перерв в електропостачанні протягом 12 календарних місяців в точці розподілу споживача (тривалістю понад одну годину) повинна становити:

- 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.

Дотримання гарантованого стандарту щодо кількості перерв в електропостачанні протягом попередніх 12 календарних місяців в точці розподілу споживача (тривалістю понад одну годину) визначається за зверненням споживача щодо надання компенсації за недотримання даного 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 щодо кількості перерв в електропостачанні.

Ненадання споживачу у відповіді вичерпної інформації, переліченої вище, вважається недотриманням гарантованого стандарту щодо розгляду звернень/скарг/претензій споживачів.

Звільнення ОСР від обов'язку надання компенсації

Компенсація не надається у випадках:

1) недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг спричинено доведеними:

- *форс-мажорними обставинами* (наприклад складні погодні умови, що підтверджується довідками МНС або Гідрометцентру);
- *діями споживача або третіх осіб* (крім основних споживачів, інших ОСР та НЕК «Укренерго»), 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) *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.

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.

Звільнення ОСП від обов'язку надання компенсації

Компенсація 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.

Процедура надання електропостачальником компенсації споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання

Електропостачальник урахує суму відповідної компенсації у рахунку за спожиту електричну енергію з вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються (ПДФО, військовий збір) **у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту. У разі перевищення строку в 45 днів – сума компенсації подвоюється.**

Електропостачальник самостійно визначає факт недотримання гарантованих стандартів якості надання 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 гарантованого стандарту щодо виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії, дотримання якого визначається за зверненням споживача

у разі виставлення невірною рахунка, що підтверджується документом про перевірку правильності даних, зазначених у ньому.

У разі ненадання електропостачальником компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання споживач має право самостійно звернутися із заявою до електропостачальника. У разі необґрунтованої відмови у наданні компенсації або залишення заяви без розгляду споживач має право звернутися до НКРЕКП.

Звільнення електропостачальника від обов'язку надання компенсації

Компенсація 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 невірною 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.

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 $(K=0,25 \times T \times Q \times d,$ де T – діючий у розрахунковому місяці тариф на розподіл за відповідним класом напруги; Q – середньодобове споживання у розрахунковому місяці;		щомісячно	

			d – кількість днів у розрахунковому місяці в період розподілу електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають визначеним показникам (з дня отримання скарги (претензії) щодо незадовільної якості електричної енергії до дня усунення причин недотримання показників змінення напруги))			
Підпункт 2 пункту 2.3 глави 2	Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача:					
	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 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/звернення/ претензії)	45 днів	100	-	-	одноразово кожному споживачу
Підпункт 4 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	22 години	300	500	700	одноразово

Підпункт 5 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів	12 годин та 6 годин у зимові місяці сумарно на добу	200	400	600	одноразово
	Відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів (для планових перерв, які виникли внаслідок проведення робіт з капітального ремонту, будівництва, технічного переоснащення, реконструкції, модернізації електричних мереж, якщо виконання таких робіт передбачене інвестиційною програмою ОСР та/або річною програмою ремонтів ОСР, та/або при реалізації договорів приєднання електроустановок споживачів згідно з чинними нормативними документами)	24 години та 8 годин у зимові місяці сумарно на добу	200	400	600	одноразово

Підпункт 6 пункту 2.3 глави 2	Видача технічних умов на приєднання разом із проектом договору про приєднання:					
	для стандартного приєднання	10 роб. днів	600	1200	1800	одноразово
	для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з ОСП	10 роб. днів	600	1200	1800	одноразово
	для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з ОСП	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 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 показників якості електропостачання	30 днів	200	400	600	одноразово
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 засобів комерційного обліку	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

<p>Підпункт 22 пункту 2.3 глави 2</p>	<p>Кількість перерв в електропостачанні протягом 12 календарних місяців в точці розподілу споживача:</p>				
	<p>для запланованих перерв без попередження споживача та перерв з причин технологічних порушень в електричних мережах ліцензіата</p>				
	<p>у міській місцевості</p>	<p>менше 7</p>	<p>за формулою</p>	<p>одноразово за зверненням споживача</p>	<p>одноразово за зверненням споживача</p>
	<p>у сільській місцевості</p>	<p>менше 9</p>	<p>за формулою</p>	<p>одноразово за зверненням споживача</p>	<p>одноразово за зверненням споживача</p>
	<p>для запланованих перерв із попередженням споживачів</p>	<p>менше 12</p>	<p>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;</p> <p>$Na(p)$ – фактична кількість запланованих перерв без попередження споживача та перерв з причин технологічних порушень в електричних мережах ліцензіата (запланованих перерв із попередженням споживача) у точці розподілу споживача за попередні 12 календарних місяців;</p> <p>N – кількість перерв в електропостачанні за попередні 12 календарних місяців у точці розподілу споживача (тривалістю понад одну годину) відповідно до гарантованого стандарту, визначеного підпунктом 21 пункту 2.3 цієї глави.</p>	<p>одноразово за зверненням споживача</p>	<p>одноразово за зверненням споживача</p>

Розмір компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника

Підпункт Порядку	Гарантований стандарт		Розмір компенсації споживачам, грн			Періодичність надання
			побу товим	непобутовим		
				малим непобутовим	іншим	
Підпункт 1 пункту 3.3 глави 3	Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 2 пункту 3.3 глави 3	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 3.3 глави 3	Розгляд звернення споживача щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 4 пункту 3.3 глави 3	Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів	30 днів	200	400	600	одноразово

	якості надання послуг оператора системи у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію					
Підпункт 5 пункту 3.3 глави 3	Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ	100	200	400	одноразово за зверненням споживача
Підпункт 6 пункту 3.3 глави 3	Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії		100	200	400	одноразово за зверненням споживача