



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

**ПОСТАНОВА**

**11.02.2022 № 249**

**Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП**

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

1. Затвердити Зміни до деяких постанов Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, що додаються.

2. Ця постанова набирає чинності з дня, наступного за днем її оприлюднення на офіційному вебсайті Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.

**Голова НКРЕКП**

**В. Тарасюк**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**Постанова Національної комісії,**  
**що здійснює державне**  
**регулювання у сферах енергетики**  
**та комунальних послуг**  
**11.02.2022 № 249**

**ЗМІНИ**  
**до деяких постанов Національної комісії, що здійснює**  
**державне регулювання у сферах енергетики та**  
**комунальних послуг**

1. Унести до [Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами](#), затверджених постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 12 червня 2018 року № 373, такі зміни:

1) у [главі 2](#):

речення перше пункту 2.1 доповнити знаками та словами «(тарифікація дзвінків здійснюється за рахунок ліцензіата)»;

пункт 2.2 викласти в такій редакції:

«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.»;

абзац сімнадцятий пункту 2.5 виключити;

підпункт 5 пункту 2.11 викласти в такій редакції:

«5) інформування абонентів:

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

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

про обробку їх заяв на обслуговування.»;

пункт 2.13 виключити.

У зв'язку з цим пункт 2.14 вважати пунктом 2.13;

2) главу 5 викласти в такій редакції:

«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).»;

3) у додатку 4:

рядки 4 - 6 графи 2 доповнити знаком «\*»;

доповнити знаком та словами «\* Вказується з двома числами після коми.»;

4) доповнити новим додатком 5, що додається.

2. Унести до постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 12 червня 2018 року № 374 «Про затвердження форм звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення» такі зміни:

1) у главі 3 Інструкції щодо заповнення форми звітності № 10-НКРЕКП-якість-розподіл (річна) «Звіт щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії за скаргами споживачів:

у пункті 3.1 слова «Кожний підрозділ ліцензіата» замінити словом «Ліцензіат»;

пункт 3.5 викласти в такій редакції:

«3.5. Якщо протягом строку розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача, то вони групуються в реєстрі в один запис. У разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою та якщо протягом строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії споживачу до ОСР надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача, то інформація щодо таких

скарги/звернень/претензій зазначається у примітці до запису щодо першої скарги/звернення/претензії.»;

пункт 3.8 викласти в такій редакції:

«3.8. Реєстр скарг/звернень/претензій щодо незадовільної якості електричної енергії подається ліцензіатом до НКРЕКП в електронному вигляді у форматі «.xls» на адресу: [sqr\\_n@necr.gov.ua](mailto:sqr_n@necr.gov.ua) щомісяця в цілому по ліцензіату накопичувальним підсумком не пізніше 30 днів після завершення звітного місяця.»;

2) пункт 2.5 глави 2 Інструкції щодо заповнення форми звітності № 11-НКРЕКП-якість-розподіл (квартальна) «Звіт щодо показників надійності (безперервності) електропостачання» викласти в такій редакції:

«2.5. У разі внесення змін до звіту після його надіслання до НКРЕКП ліцензіат зобов'язаний надіслати в електронному вигляді (з накладенням кваліфікованого електронного підпису уповноваженої особи ліцензіата та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата) виправлений звіт із супровідним листом, у якому зазначаються причини внесення змін.

Унесення змін до звіту здійснюється ліцензіатом не пізніше ніж через 90 днів після завершення звітного періоду (кварталу), крім змін, які вносяться до звіту за результатами планової або позапланової перевірки. Такі зміни надаються у терміни, встановлені відповідним рішенням НКРЕКП.

Якщо внесення змін до звіту спричинене змінами в реєстрах перерв в електропостачанні, до супровідного листа додаються:

перелік перерв в електропостачанні, у який вносились зміни, із зазначенням граф реєстру перерв в електропостачанні, у які внесені зміни;

документи, що містять дані, які підтверджують необхідність коригування інформації про перерву;

розрахунок зміни показників надійності (безперервності) електропостачання внаслідок проведення коригувань.

НКРЕКП протягом 30 днів з дня надходження виправленого звіту надсилає ліцензіату повідомлення в електронній формі (на електронну адресу, з якої надіслано зазначений звіт) із зазначенням інформації про:

прийняття виправленого звіту, або

необхідність уточнення документів та даних, поданих у них, які підтверджують необхідність коригування інформації про перерву, або

неприйняття виправленого звіту до розгляду з обґрунтуванням причин такого неприйняття, у тому числі у зв'язку із відсутністю інформації, що додається до супровідного листа та яка передбачена цим пунктом, невідповідністю документів та даних у них, які підтверджують необхідність коригування інформації про перерву вимогам чинного законодавства тощо.»;

3) у рядку S 1.1 графи Б форми звітності № 12-НКРЕКП-якість-розподіл (квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії» слова «разом з проектом договору про приєднання» виключити;

4) в Інструкції щодо заповнення форми звітності № 12-НКРЕКП-якість-розподіл (квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії»:

у пункті 3.3 глави 3:

абзац дев'ятий викласти в такій редакції:

«з видачі технічних умов на приєднання – з наступного робочого дня від дати реєстрації заяви та повного пакета документів, передбачених КСР, у зазначений у заяві про приєднання спосіб обміну інформацією;»;

абзац двадцять другий викласти в такій редакції:

«з видачі технічних умов на приєднання – дата реєстрації повідомлення замовника про готовність до видачі технічних умов (разом із розрахунком вартості плати за приєднання до електричних мереж та рахунком на оплату вартості послуги з приєднання для нестандартного приєднання) зафіксована у джерелах інформації. Після прийому необхідного пакета документів від замовника для підготовки технічних умов ліцензіат зобов'язаний повідомити замовника про реєстраційний (вхідний) номер, дату реєстрації, телефонний номер для довідок;»;

у рядку S 1.1 додатка 2 слова «разом з проектом договору про приєднання» виключити.

3. Унести до Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 12 червня 2018 року № 375, такі зміни:

1) у главі 2:

абзац перший підпункту 6 пункту 2.3 викласти в такій редакції:

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

абзац перший пункту 2.6 доповнити словами «або щодо перерв в електропостачанні»;

у пункті 2.8 слово «календарних» виключити;

2) пункт 5.7 глави 5 викласти в такій редакції:

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

Суміжний ОСР має право вимагати відшкодування збитків від свого основного споживача, з вини якого виникло недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг.»;

3) абзац **четвертий** пункту 7.6 глави 7 після слів та знаків «[sqr@nerc.gov.ua](mailto:sqr@nerc.gov.ua)» доповнити словами «накопичувальним підсумком»;

4) у рядку десятому графі Гарантований стандарт **додатка 1** цифри «24» замінити цифрами «22».

Начальник Управління  
стратегічного розвитку  
та міжнародної координації

О. Голембівська

*{Додаток}*



Про затвердження Змін до деяких постанов  
НКРЕКП  
Постанова; Нацком.енергетики, ком.послуг від 11.02.2022 №  
249  
Прийняття від **11.02.2022**  
Постійна адреса:  
<https://zakon.rada.gov.ua/go/v0249874-22>

Законодавство України  
станом на 13.06.2023

**чинний**



v0249874-22

---

## Документи та файли

- Сигнальний документ — [f513879n84.xlsx](#) від 21.02.22 12:55, 12 кб

---

## Публікації документа

- Оприлюднення на офіційних веб-сайтах органів державної влади України від 16.02.2022