



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

ПОСТАНОВА

від 18 жовтня 2016 року N 1841

м. Київ

**Про затвердження Порядку забезпечення стандартів
якості надання послуг з електропостачання**

Відповідно до статей 7 та 24 ¹ 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 N 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:

**Міністр енергетики та вугільної
промисловості України**

І. Насалик

**Голова Антимонопольного
комітету України**

Ю. Терентьєв

**Голова Державної
регуляторної служби України**

К. Ляпіна

ЗАТВЕРДЖЕНО

Постанова Національної комісії, що
здійснює державне регулювання у
сферах енергетики та комунальних
послуг

18 жовтня 2016 року N 1841

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 до загальних та гарантованих стандартів 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 чинним 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 N 1357](#), Правилах користування електричною енергією, затверджених [постановою НКРЕ від 31 липня 1996 року N 28](#), зареєстрованих в Міністерстві юстиції України 02 серпня 1996 року за N 417/1442 (далі - ПКЕЕ), Правилах приєднання електроустановок до електричних мереж, затверджених [постановою НКРЕ від 17 січня 2013 року N 32](#), зареєстрованих в Міністерстві юстиції України 08 лютого 2013 року за N 236/22768.

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

4. До гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання належать:

1) надання 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, що не є стандартним);

у разі необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж - у строк 30 робочих днів (приєднання, що 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, що 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 документів, що підтверджують 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 документів, що підтверджують оплату вартості робіт з проведення перевірки приладу обліку.

5. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання, зазначених у пункті 4 цього Порядку, енергопостачальник або електророзподільне підприємство сплачує споживачу (замовнику - у разі недотримання гарантованих стандартів якості під час приєднання до електричних мереж) компенсацію у розмірах, наведених у додатку 2 до цього Порядку.

6. Енергопостачальник або електророзподільне підприємство сплачує споживачу (замовнику - у разі недотримання гарантованих стандартів якості 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 цього 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 невиплати енергопостачальником або електророзподільним підприємством компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання НКРЕКП за даними звіності 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 невиплаченої 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 спричинено 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;

застосуванням 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 та електророзподільне підприємство щороку до 01 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 цього Порядку.

**Директор Департаменту
стратегічного розвитку
та планування**

В. Цаплін

Додаток 1
до Порядку забезпечення стандартів
якості надання послуг з
електропостачання
(пункт 3)

Загальні стандарти якості надання послуг з електропостачання

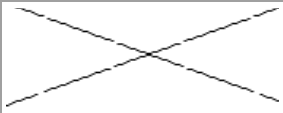
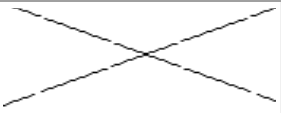
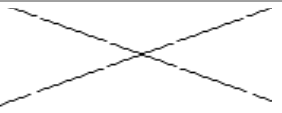
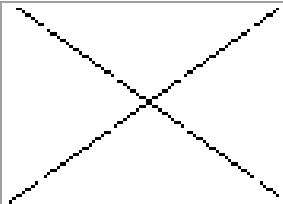
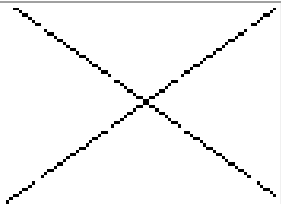
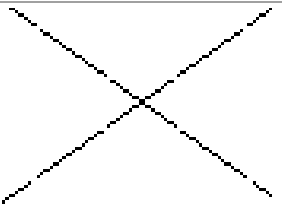
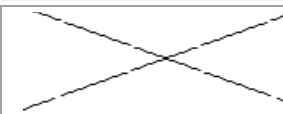
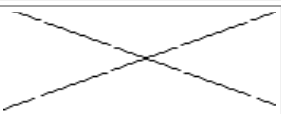
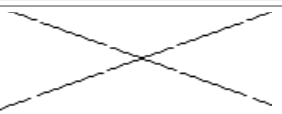
Тип послуги	Стандарт	Відсоток робіт, що мають бути завершені протягом встановленого часу, %
Перевірка рахунків за спожиту електроенергію, у т. ч.:		
перевірка рахунків на оплату електроенергії для споживачів (крім населення)	5 робочих днів	90
перевірка рахунків на оплату електроенергії для населення	5 днів	98
Вимірювання параметрів якості електричної енергії у разі їх відхилення від договірних значень та оформлення двостороннього акта про якість	2 дні	98

електричної енергії (крім населення)		
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 с	75

Додаток 2
до Порядку забезпечення стандартів
якості надання послуг з
електропостачання
(пункт 5)

Розмір компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання

Тип послуги	Стандарт	Розмір компенсації, грн (без ПДВ)	
		з дня набрання чинності Порядком до 31.12.2017	з 01.01.2018
Надання 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, що не є стандартним)	15 робочих днів	100	200
у разі необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (приєднання, що 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, що 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	1 місяць	100	200
Проведення експертизи приладу обліку (для населення)	20 днів	100	200

Додаток 3
до Порядку забезпечення стандартів
якості надання послуг з
електропостачання
(пункт 8)

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 недотриманий гарантований стандарт)

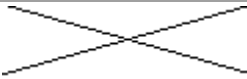
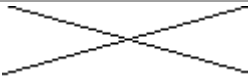
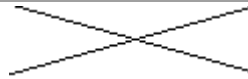
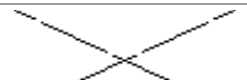
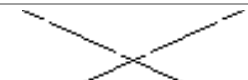
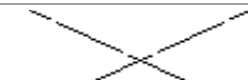
(підпис)

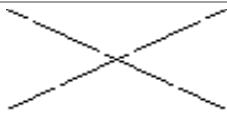
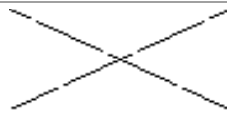
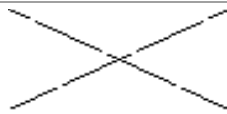
(П. І. Б.)

"__" _____ 20__ року

зворотний бік заяви

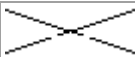
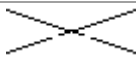
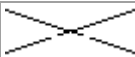
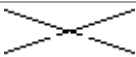
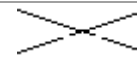
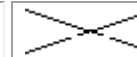
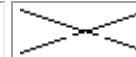
Тип послуги	Стандарт	Розмір компенсації, грн (без ПДВ)	
		з дня набрання чинності Порядком забезпечення стандартів якості	з 01.01.2018

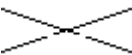
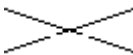
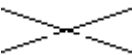
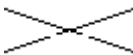
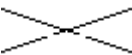
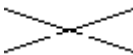
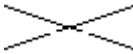
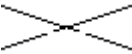
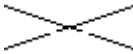
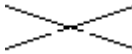
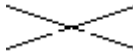
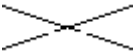
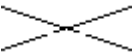
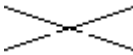
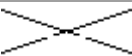
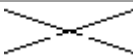
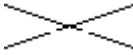
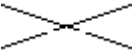
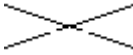
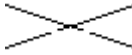
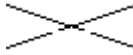
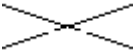
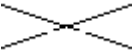
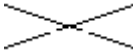
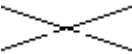
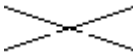
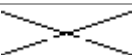
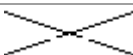
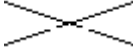
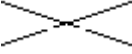
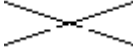
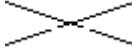
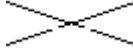
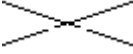
		надання послуг з електропостачання до 31.12.2017	
Надання договору про приєднання та технічних умов, у т. ч.:			
для стандартного приєднання	5 робочих днів	100	200
без необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (приєднання, що не є стандартним)	15 робочих днів	100	200
у разі необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (приєднання, що 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, що 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.:			

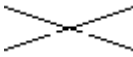
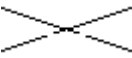
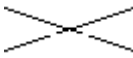
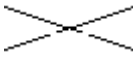
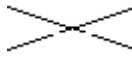
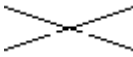
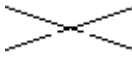
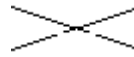
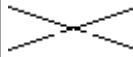
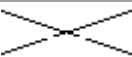
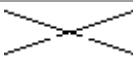
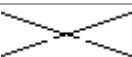
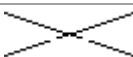
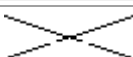
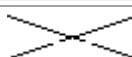
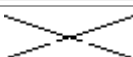
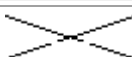
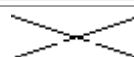
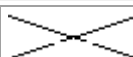
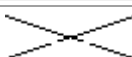
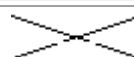
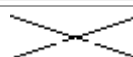
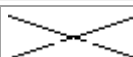
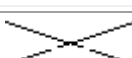
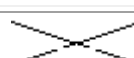
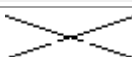
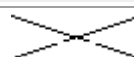
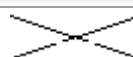
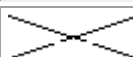
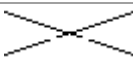
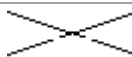
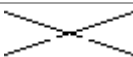
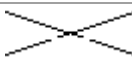
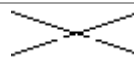
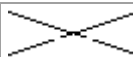
у містах	3 дні	100	200
у сільській місцевості	7 днів	100	200
Відновлення електропостачання після перерви в електропостачанні	24 години	100	200
Надання на розгляд проекту договору про постачання електричної енергії, у т. ч.:			
для споживачів (крім населення) із приєднаною потужністю до 150 кВт	7 робочих 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	1 місяць	100	200
Проведення експертизи приладу обліку (для населення)	20 днів	100	200

Додаток 4
до Порядку забезпечення стандартів
якості надання послуг з
електропостачання
(пункт 13)

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

Тип послуги	Строк виконання	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
		відсоток робіт, що мають бути завершені протягом встановленого часу, %	фактичний рівень виконання, %	розмір компенсації за недотримання стандарту, грн (без ПДВ)	кількість випадків недотримання стандарту у звітному періоді	сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, грн (без ПДВ)	кількість споживачів, яким надана компенсація
Надання 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, що не є стандартним)	15 робочих днів						
у разі необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (приєднання, що 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, що 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 місцевості	5 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 у разі відхилення 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 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	1 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 с	75					

Керівник
(енергопостачальника або електророзподільного підприємства)

(підпис)
