

Стаття 18. Якість електропостачання **ЗАКОНУ УКРАЇНИ "Про ринок електричної енергії"**

1. Регулятор визначає перелік показників якості електропостачання, які характеризують рівень надійності (безперервності) електропостачання, комерційної якості надання послуг з передачі, розподілу та постачання електричної енергії, а також якість електричної енергії, та затверджує їх величини.
2. Регулятор визначає порядок компенсації за недотримання показників якості електропостачання та розмір компенсації.
3. Показники якості електропостачання, порядок та розмір компенсації за їх недотримання підлягають оприлюдненню у порядку, визначеному Регулятором.

Показники якості надання послуг з електропостачання, порядок та розмір компенсації за недотримання показників якості електропостачання

(передбачено Постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375)

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v1550874-20#Text>

4. Стандарти якості надання послуг електропостачальника

4.1. Електропостачальник забезпечує дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі.

4.2. До загальних стандартів якості надання послуг електропостачальника належать:
рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд (відсоток дзвінків, з'єднаних з оператором кол-центру протягом 30 секунд) у звітному році - не менше 75 %;
відсоток втрачених дзвінків кол-центру (без урахування втрачених дзвінків у меню голосового самообслуговування) у звітному році - не більше 10 %.
оцінка задоволеності споживачів - не менше 60%.

{Пункт 4.2 глави 4 доповнено абзацом четвертим згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}

Загальні стандарти якості надання послуг електропостачальника поширюються лише на суб'єктів господарювання, що отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії та які мають споживачів, кількість яких перевищує 100 000.

4.3. До гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником належать:

- 1) надання даних про споживання електричної енергії у строк 5 робочих днів з дня отримання звернення споживача;
- 2) розгляд звернень/скарг/претензій споживачів з дня отримання звернення/скарги/претензії споживача:
у строк 30 днів;
у строк 45 днів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку;
- 3) розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію у строк 5 робочих днів з дати отримання звернення;
- 4) урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператором системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію (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) у строк 30 днів з дня отримання повідомлення від оператора системи щодо виплати компенсації;

5) виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі) у строки, визначені договором про постачання електричної енергії та/або ПРПЕЕ;

6) виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії.

4.4. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі, електропостачальник надає споживачу компенсацію в розмірах, наведених у додатку 2 до цього Порядку (за вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються), та відповідно до процедур, визначених главою 6 цього Порядку.

Електропостачальник за домовленістю зі споживачем може надавати компенсацію іншим способом, у тому числі шляхом прямого платежу споживачу (перерахування коштів споживачу за банківськими реквізитами).

{Абзац другого пункту 4.4 глави 4 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024}

4.5. Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, зазначеного в підпункті 6 пункту 4.3 цієї глави, надається за зверненням споживача електропостачальником у разі виставлення невірного рахунка, що підтверджується документом про перевірку правильності даних, зазначених у ньому.

7. Порядок надання компенсації споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання

7.1. ОСР (ОМСР) надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг:

{Абзац перший пункту 7.1 глави 7 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}

1) шляхом урахування суми відповідної компенсації в рахунку за надані послуги з розподілу електричної енергії, якщо за умовами договору про надання послуг з розподілу зі споживачем оплату таких послуг здійснює споживач, - у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг;

у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 6-8 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, у випадку нових приєднань - з дня укладення договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії;

у разі недотримання гарантованого стандарту якості, визначеного підпунктом 26 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, - з дня надання відповіді споживачу на його звернення щодо надання компенсації;

у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОМСР, визначених підпунктами 5 та 6 пункту 5.3 глави 5 цього Порядку, у випадку нових приєднань - з дня укладення договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії з ОМСР;

{Підпункт 1 пункту глави із змінами, внесеними згідно з Постановами Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1354 від 18.08.2021, № 338 від 20.02.2024; в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}

2) шляхом урахування суми відповідної компенсації в розрахунках з чинним електропостачальником у випадках та порядку, визначених пунктом 7.8 цієї глави, - у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг.

{Підпункт 2 пункту глави із змінами, внесеними згідно з Постановами Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024, № 1193 від 05.08.2025}

7.2. Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2, підпунктом 1 пункту 5.2 глави 5 цього Порядку, надається ОСР, ОМСР щомісячно 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. У таких випадках компенсація надається у строк не більше 45 днів з дня завершення кожного календарного місяця.

{Абзац перший пункту 7.2 глави 7 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}

Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2, підпунктом 2 пункту 5.2 глави 5 цього Порядку, надається ОСР, ОМСР у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг та з періодичністю в 30 календарних днів до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії.

{Абзац другий пункту 7.2 глави 7 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}

7.3. У разі недотримання одного або декількох гарантованих стандартів якості надання послуг, визначених пунктом 2.3 глави 2 цього Порядку, для колективної скарги/звернення/претензії ОСР надає компенсації всім споживачам, зазначеним у колективній скарзі/зверненні/претензії, крім тих споживачів, для точок розподілу яких скарга/звернення/претензія визнана ОСР такою, що не підлягає задоволенню, за результатами вимірювання параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу.

7.4. ОСП надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг шляхом урахування суми відповідної компенсації:

1) в рахунку за надані послуги з передачі електричної енергії, якщо за умовами договору про надання послуг з передачі зі споживачем оплату таких послуг здійснює споживач, - у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг (у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСП, визначених підпунктами 1-12 пункту 3.2 глави 3 цього Порядку, у випадку нових приєднань - з дня укладення договору споживача про надання послуг з передачі електричної енергії);

{Підпункт 1 пункту глави із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024}

2) в розрахунках з електропостачальником у випадках та порядку, визначених пунктом 7.8 цієї глави, - у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг.

{Підпункт 2 пункту 7.4 глави 7 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1193 від 05.08.2025}

7.5. Електропостачальник надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг шляхом урахування суми відповідної компенсації в рахунку за спожиту електричну енергію у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг (у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником, визначених підпунктами 5 та 6 пункту 4.3 глави 4 цього Порядку, - з дня надання відповіді споживачу на його звернення щодо надання компенсації).

7.6. Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості, визначеного підпунктом 6 пункту 4.3 глави 4 цього Порядку, надається незалежно від величини суми коригування рахунка.

7.7. Оператор системи/електропостачальник самостійно визначає факт недотримання гарантованих стандартів якості 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 недотримання гарантованих стандартів якості, визначених підпунктом 26 пункту 2.3 глави 2 та підпунктами 5 та 6 пункту 4.3 глави 4 цього Порядку, компенсація за недотримання яких надається за зверненням споживача, що розглядається протягом 30 днів.

{Пункт глави із змінами, внесеними згідно з Постановами Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1354 від 18.08.2021, № 2031 від 04.12.2024}

7.8. Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плати за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник:

1) оператор системи у строки, визначені пунктами 7.1, 7.2 та 7.4 цієї глави, повідомляє електропостачальника, що здійснює постачання електричної енергії відповідному споживачу, про:

{Абзац перший підпункту 1 пункту 7.8 глави 7 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}

ідентифікаційні дані споживача;

гарантовані стандарти якості надання послуг, які було недотримано;

дату недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг;

дату усунення причини незадовільної якості електричної енергії в разі недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 1 та/або підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2, підпунктом 1 та/або підпунктом 2 пункту 5.2 глави 5 цього Порядку, разом з останньою із періодичних виплат компенсацій споживачу;

{Абзац п'ятий підпункту 1 пункту 7.8 глави 7 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}

розмір компенсації, розрахований відповідно до пункту 3.3 глави 3, пунктів 5.3, 5.4 глави 5 та додатка 1 до цього Порядку та з урахуванням пункту 7.10 цієї глави, та кінцевої суми до виплати споживачу з вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються;

{Абзац шостий підпункту 1 пункту 7.8 глави 7 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}

2) електропостачальник ураховує суму відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію у строк не більше 30 днів з дня отримання повідомлення від оператора системи щодо виплати компенсації;

3) електропостачальник зменшує платіж за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії оператору системи на суму компенсацій.

7.9. Якщо сума компенсації перевищує суму рахунка за надані послуги з розподілу/передачі/постачання електричної енергії, оператор системи/електропостачальник ураховують суму невиплаченої компенсації в розрахунках майбутніх періодів.

За наявності заборгованості споживача за спожиту електричну енергію/надані послуги з розподілу (передачі) компенсація надається в рахунок зменшення заборгованості споживача за надані послуги.

7.10. У разі невиконання оператором системи вимог пунктів 7.1, 7.2 та 7.4 цієї глави щодо строків надання компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг сума відповідної компенсації подвоюється та має бути врахована при

розрахунках зі споживачем/електропостачальником у найближчому розрахунковому періоді.

{Пункт 7.10 глави 7 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}

7.11. У разі невиконання електропостачальником вимог пункту 7.5 цієї глави щодо строків надання компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг сума відповідної компенсації подвоюється та має бути врахована при розрахунках зі споживачем у найближчому розрахунковому періоді.

{Пункт 7.11 глави 7 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}

7.12. У разі ненадання електропостачальником або оператором системи компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання споживач має право самостійно звернутися до електропостачальника або оператора системи із заявою за формою, наведеною в додатку 3 до цього Порядку. У разі необґрунтованої відмови в наданні компенсації або залишення заяви без розгляду споживач має право звернутись до НКРЕКП та її територіальних органів.

7.13. У разі невивлати електропостачальником або оператором системи компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання НКРЕКП з урахуванням даних звітності та за результатами здійснення планових або позапланових заходів державного контролю дотримання електропостачальником або оператором системи відповідних ліцензійних умов провадження господарської діяльності приймає рішення про накладення штрафу в розмірі, визначеному Законом України «Про ринок електричної енергії», а також щодо надання споживачам компенсації відповідно до пунктів 7.10 та 7.11 цієї глави.

{Пункт 7.13 глави 7 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}

7.14. Надання компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання не позбавляє споживача права вимагати від оператора системи або електропостачальника відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання оператором системи/ електропостачальником показників якості електропостачання.

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 якості надання послуг оператора системи у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 5 пункту 3.3 глави 3	Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРПРЕЕ	100	200	400	одноразово за зверненням споживача
Підпункт 6 пункту 3.3 глави 3	Виставлення рахунка електро- постачальником з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії		100	200	400	одноразово за зверненням споживача

Додаток 3

до Порядку забезпечення стандартів
якості електропостачання та надання
компенсацій споживачам за їх
недотримання

Керівнику електропостачальника або
оператора системи

(найменування/ПІБ 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
електропостачання**

Прошу зарахувати мені компенсацію в розмірі _____ грн
(наводиться відповідний розмір компенсації
за недотримання гарантованого стандарту)

при розрахунках у наступних розрахункових періодах за недотримання

(найменування електропостачальника або оператора системи)

гарантованих стандартів якості електропостачання, а саме:

(наводиться недотриманий гарантований стандарт із глав 2 - 4 цього Порядку)

(підпис)

(ПІБ)

«__» _____ 20__ року