



УКРАЇНА

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

вул. Смоленська, 19, м. Київ, 03057, тел./факс: (044) 277-30-47, тел.: (044) 204-48-27
e-mail: box@nerc.gov.ua, веб-сайт: www.nerc.gov.ua

**Головному редактору
Інформаційно-аналітичного
агенства «Главком»**

Підвезяному М.

Вул. Шовковична, 8/20, м. Київ
info@glavcom.ua

Шановний пане Миколо!

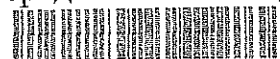
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП), розглянула Ваш запит про доступ до публічної інформації щодо якості електропостачання та захисту прав споживачів та повідомляє.

Щодо питання 1

Відповідно Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» НКРЕКП здійснює моніторинг функціонування ринку енергетики, який забезпечується шляхом проведення аналізу та оцінки, зокрема дотримання вимог щодо **надійності та безперервності енергопостачання**.

На сьогодні Регулятором здійснюється моніторинг показників надійності (безперервності) електропостачання, які характеризуються кількістю, тривалістю перерв в електропостачанні та обсягом недовідпущеної електричної енергії, відповідно до форму звітності № 11-НКРЕКП-якість-розподіл (квартальна) «Звіт щодо показників надійності (безперервності) електропостачання», затвердженої постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 374 «Про затвердження форм звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення» (далі – Постанова 374).

Одними з основних показників надійності (безперервності) електропостачання є індекс середньої тривалості довгих перерв в електропостачанні в системі (SAIDI) (розраховується як відношення сумарної тривалості довгих перерв в електропостачанні в точках комерційного обліку електричної енергії, в яких було припинене електропостачання, за звітний період до загальної кількості точок комерційного обліку електричної енергії) та індекс середньої частоти довгих



перерв в електропостачанні в системі (SAIFI) (розраховується як відношення сумарної кількості точок комерційного обліку електричної енергії, в яких було припинене електропостачання внаслідок усіх довгих перерв в електропостачанні протягом звітного періоду, до загальної кількості точок комерційного обліку електричної енергії).

Згідно Інструкцію щодо заповнення форми звітності № 11-НКРЕКП (квартальна) «Звіт щодо показників надійності (безперервності) електропостачання», затвердженої Постановою 374, форма звітності № 11-НКРЕКП складається станом на останнє число звітного періоду і подається ліцензіатом до НКРЕКП не пізніше ніж через 20 днів після звітного періоду. Звітним періодом є квартал. Таким чином, ліцензіати з розподілу електричної енергії подають звітність за 1 квартал до 20 квітня 2021 року.

З огляду на зазначене, після обробки та аналізу даних щодо аналізу перерв в електропостачанні стосовно повноти та достовірності за 1 квартал НКРЕКП буде надано інформацію щодо показників безперервності електропостачання у кварталовому звіті з моніторингу функціонування роздрібного ринку, який публікується на вебсайті НКРЕКП у рубриці [Головна сторінка / Електрична енергія / Моніторинг ринку електроенергії](#).

Водночас, надаємо інформацію по ПрАТ «ДТЕК Київські регіональні електромережі», АТ «Полтаваобленерго» та ПАТ «Черкасиобленерго» по показникам SAIDI та SAIFI з розбивкою по причинах за 1 - 4 квартали 2020 року та 1 квартал 2021 року:

№п/п	Ліцензіати з розподілу електричної енергії	З вини компаній (планові без попереджень переривання та переривання, пов'язані з технологічними порушеннями в електропостачанні)		Незаплановані не з вини компаній (форс-мажорні обставини, вина інших осіб, ліцензіатів, споживачів)		Внаслідок запланованих з попередженням споживачів переривань	
		SAIDI	SAIFI	SAIDI	SAIFI	SAIDI	SAIFI
1 квартал 2020 року							
1	ПрАТ "ДТЕК Київські електромережі"	138,95	0,98	164,58	1	29,65	0,1
2	АТ "Полтаваобленерго"	123,01	1,04	69,88	0,3	113,57	0,41
3	ПАТ "Черкасиобленерго"	101,21	0,79	9,72	0,08	148,86	0,68
2 квартал 2020 року							
1	ПрАТ "ДТЕК Київські електромережі"	103,01	0,77	320,16	1,79	79,12	0,28
2	АТ "Полтаваобленерго"	203,57	1,62	32,04	0,16	144,8	0,52
3	ПАТ "Черкасиобленерго"	154,48	1,02	13,13	0,11	104,63	0,49
3 квартал 2020 року							

1	ПрАТ "ДТЕК Київські електромережі"	174,73	1,17	211,24	6,97	110,07	0,38
2	АТ "Полтаваобленерго"	155,35	1,29	7,72	0,04	252,1	0,86
3	ПАТ "Черкасиобленерго"	107,96	1	5,93	0,07	212,76	0,86
4 квартал 2020 року							
1	ПрАТ "ДТЕК Київські електромережі"	238,51	1,23	93,18	0,44	123,73	0,39
2	АТ "Полтаваобленерго"	121,7	1,03	141,45	0,28	208,41	0,84
3	ПАТ "Черкасиобленерго"	93,47	0,95	6,84	0,06	170,27	0,77
1 квартал 2021 року							
1	ПрАТ "ДТЕК Київські електромережі"	67,77	0,63	188,94	0,89	117,09	0,37
2	АТ "Полтаваобленерго"	74,81	0,76	20,83	0,14	155,8	0,62
3	ПАТ "Черкасиобленерго"	96,8	0,72	4,72	0,05	121,22	0,61

Щодо питання 2

При розгляді звернень споживачів у 2019 - 2020 рр. НКРЕКП дотримувалась вимог законів України «Про звернення громадян», «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», Правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, та врегулювання спорів, затвердженими постановою НКРЕКП від 02.07.2019 № 1333 тощо.

Усього у 2020 році НКРЕКП у сфері електроенергетики розглянула 5 317 скарг/звернень/претензій споживачів електричної енергії або осіб, які виявили намір ними стати.

Найчастіше надходили звернення з питань приєднання до електричних мереж (1 627 або 31 %), якості електропостачання (614 або 12 %), складених актів про порушення (499 або 9%).

Щодо питання 3 та 4

Взаємовідносини, які виникають під час купівлі-продажу електричної енергії між електропостачальником та споживачем, а також їх взаємовідносини з іншими учасниками роздрібного ринку електричної енергії, у тому числі операторами системи розподілу (далі – ОСР), регулюються Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312 (далі – ПРРЕЕ).

Питання відповідальності ОСР, порядку розгляду скарг та претензій споживачів щодо якості електричної енергії визначені ПРРЕЕ та Кодексом систем розподілу, затвердженим постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310 (далі – КСР).

Згідно з положеннями пунктів 11.4.6 та 11.4.7 глави 11.4 розділу XI КСР, параметри якості електричної енергії в точках приєднання споживачів у

нормальних умовах експлуатації мають відповідати параметрам, визначеним у ДСТУ EN 50160:2014 «Характеристики напруги електропостачання в електричних мережах загального призначення». Зміна напруги не повинна перевищувати $\pm 10\%$ від величини номінальної напруги.

Основні показники якості електричної енергії визначені у пунктах 11.4.7 – 11.4.12 глави 11.4 розділу XI КСР.

Слід зазначити, що розгляд претензій та скарг споживачів щодо показників якості електричної енергії, вимірювання показників якості електричної енергії, відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання, здійснюється у порядку, визначеному розділом XIII КСР.

Відповідно до положень пунктів 13.2.1 та 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII КСР у разі надходження скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії ОСР розглядає її протягом 15 днів з дня отримання скарги/звернення/претензії, а у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживача - протягом 30 днів та протягом 45 днів - для колективної скарги/звернення/претензії.

За результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії ОСР надає відповідь споживачу в письмовій формі, яка повинна містити інформацію щодо:

1) у разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою:

причин недотримання показників якості електричної енергії;

заходів та строків стосовно усунення ОСР причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням вимог пункту 13.2.11 цієї глави або проведених робіт, якщо причини недотримання показників якості електричної енергії було усунуто під час розгляду скарги;

результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії у разі його проведення;

2) у разі визнання скарги/звернення/претензії такою, що не підлягає задоволенню:

документів, що підтверджують порушення споживачем вимог цього Кодексу, зокрема якщо установки чи прилади споживача не відповідають стандартам або технічним умовам приєднання, що їх встановили державні органи влади або ОСР, нормативно-технічним документам, унаслідок чого параметри якості електричної енергії в точці розподілу споживача не відповідають показникам, визначеним цим Кодексом;

результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії, що підтверджують дотримання ОСР нормативних показників якості електричної енергії та які проведені відповідно до вимог пунктів 6.2.1-6.2.5 глави 6.2 розділу VI цього Кодексу та пункту 13.2.10 цієї глави протягом не менше 7 календарних днів, за виключенням часу тривалості перерв в електропостачанні;

3) у разі відмови споживача від скарги/звернення/претензії щодо якості електричної енергії, що подається письмово в довільній формі, ОСР зобов'язаний до закінчення строку її розгляду надати письмову відповідь такому споживачу із зазначенням інформації про залишення її без розгляду.

Відповідно до пунктів 13.2.4 та 13.2.5 глави 13.2 розділу XIII КСР представник ОСР у разі необхідності проводить вимірювання параметрів якості

електричної енергії в точці розподілу відповідно до вимог пунктів 6.2.1 – 6.2.4 глави 6.2 розділу VI КСР протягом не менше 7 календарних днів за виключенням часу тривалості перерв в електропостачанні. ОСР може зменшити тривалість вимірювання або не проводити вимірювання у разі визнання факту недотримання показників якості електричної енергії в точці розподілу електричної енергії споживача.

Відповідно до пунктів 13.2.6 глави 13.2 розділу XIII КСР результати вимірювання повинні містити таку інформацію:

дата та час встановлення та зняття вимірювального засобу, його тип;
усереднене значення відхилення напруги на кожному 10-хвилинному проміжку часу протягом терміну вимірювання.

Згідно з пунктом 13.2.11 глави 13.2 розділу XIII КСР ОСР зобов'язаний усунути причини недотримання показників якості електричної енергії протягом 30 днів у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР або 180 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі.

ОСР після усунення причини недотримання показників якості електричної енергії письмово повідомляє споживача про проведені роботи.

НКРЕКП з метою підвищення якості надання послуг споживачам затвердила постанову НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання» (далі – Порядок). Порядком встановлено зокрема компенсації споживачам за недотримання:

строків та порядку розгляду скарг/звернень/претензій споживачів щодо якості електричної енергії;

показників зміни напруги, встановлених КСР, у розмірі 25 % плати за надання послуг з розподілу;

усунення причини недотримання показників якості електричної енергії;
строку відновлення електропостачання після перерви в електропостачанні протягом 24 годин.

Також, НКРЕКП у серпні 2020 року встановила гарантований стандарт якості електропостачання та компенсації за його недотримання щодо частоти перерв в електропостачанні.

Так, відповідно до підпункту 21 пункту 2.3 Порядку **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.

Такий гарантований стандарт вводиться в дію з 01.07.2021 у разі його недотримання за відповідним зверненням споживача ОСР надає компенсацію.

Відповідно до пункту 5.1.2 глави 5.1 розділу V ПРРЕЕ ОСР зобов'язаний дотримуватись показників якості електропостачання, які характеризують рівень надійності (безперервності) електропостачання, комерційної якості надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії, а також якості електричної енергії, перелік та величини яких затверджено Регулятором.

Таким чином, під час розгляду скарг споживачів щодо якості електропостачання на практиці Регулятор зобов'язує ОСР:

вжити заходів щодо забезпечення об'єкту споживача надійним розподілом електричної енергії, параметри якості якої відповідають вимогам КСР;

розглянути скаргу споживача відповідно до порядку, визначеного главою 13.2 розділу XIII КСР;

надати до НКРЕКП інформацію щодо причин та тривалості в електропостачанні.

у разі визнання скарги обгрунтованою – надати компенсацію споживачу відповідно до Порядку:

за недотримання показників зміни напруги у розмірі 25 % плати за надання послуг з розподілу електричної енергії;

перерви в електропостачанні понад 24 години – у розмірі 200 грн.

Також, у разі виявлення недотримання порядку розгляду скарг споживачів щодо якості електричної енергії, що найчастіше пов'язано з відхиленням скарги споживача без проведення вимірювань показників якості або здійсненням таких вимірювань з недотриманням вимог КСР (менше 7 календарних днів), НКРЕКП зобов'язує ОСР здійснювати компенсацію згідно з Порядком.

Варто зазначити, що НКРЕКП постійно здійснює моніторинг щодо перерв в електропостачанні, зокрема стосовно їх причин та тривалості (форма звітності №11-НКРЕКП-якість-розподіл (квартальна) «Звіт щодо показників надійності (безперервності) електропостачання»), та щодо розгляду скарг споживачів стосовно якості електричної енергії (форма звітності № 14-НКРЕКП-якість-розподіл «Звіт щодо усунення причин недотримання показників якості електропостачання») на предмет дотримання ОСР гарантованих стандартів якості електропостачання. У разі виявлення ОСР порушень НКРЕКП ініціює проведення перевірок за скаргами/зверненнями/претензіями споживачів та зобов'язує надавати компенсації споживачам

Також, слід зазначити, що відповідно до підпункту 2 пункту 4 Положення про Державну інспекцію енергетичного нагляду України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 14.02.2018 № 77, Державна інспекція енергетичного нагляду України (далі – Держенергонагляд), відповідно до покладених на неї завдань, здійснює державний енергетичний нагляд, зокрема, за електричними установками і мережами учасників ринку (крім споживачів); дотриманням учасниками ринку (крім споживачів) вимог правил та інших нормативно-правових актів і нормативних документів з питань технічної експлуатації електричних станцій і мереж, технічного стану електричних установок і мереж, а саме, за забезпеченням надійного та безпечного постачання електричної енергії споживачам.

Тому НКРЕКП додатково направляє звернення споживачів до Держенергонагляду для розгляду та вжиття заходів у межах його компетенції.

Щодо питання 5

Відповідно до статті 3 Закону одним з основних завдань Регулятора є забезпечення захисту прав споживачів товарів, послуг у сферах енергетики та комунальних послуг щодо отримання цих товарів і послуг належної якості в достатній кількості за обґрунтованими цінами.

Також, відповідно статті 17 Закону НКРЕКП встановлює мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів у сферах енергетики та комунальних послуг, визначає умови, порядок і розміри компенсації споживачам, що застосовується у разі недотримання встановлених стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів, здійснює моніторинг їх дотримання.

Постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання» визначено перелік загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання; здійснюється регулювання відносин, пов'язаних з електропостачанням відповідно до загальних та гарантованих стандартів якості; забезпечується захист прав споживачів шляхом надання компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання; встановлено компенсації споживачам за недотримання гарантованих стандартів.

За звітними даними компаній з розподілу електричної енергії усього у 2020 році було надано компенсації **34 161** споживачу на загальну суму **3 194 608 грн**, з них **3 735** споживачам на загальну суму **971 920 грн** за недотримання гарантованого стандарту «відновлення електропостачання після перерви в електропостачанні протягом 24 годин» та **1 680 687 грн** щомісячних компенсацій за недотримання показників відхилення напруги **26 189** споживачам.

У 2019 році було надано компенсації **16 039** споживачам на загальну суму **2 359 883 грн**, з них **4 457** споживачам на загальну суму **1 330 120 грн** за недотримання гарантованого стандарту «відновлення електропостачання після перерви в електропостачанні протягом 24 годин», та **935 743 грн** щомісячних компенсацій за недотримання показників відхилення напруги **10 975** споживачам.

Варто зазначити, що компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання - це грошова сума, що надається споживачу в разі недотримання ОСР гарантованих стандартів якості електропостачання шляхом зменшення споживачу вартості послуг у розмірах, установлених Порядком.

Водночас, відшкодування збитків стосується втрат, яких споживач зазнав у зв'язку зі знищенням або пошкодженням майна, а також витрат, які споживач зробив або мусить зробити для відновлення свого порушеного права внаслідок порушення договірних умов щодо розподілу електричної енергії, зокрема стосовно недотримання показників якості електропостачання.

Розділом 13.3 КСР передбачено, що у разі виходу з ладу побутової техніки або пошкодження іншого майна споживача внаслідок перепадів напруги в електричній мережі ОСР зобов'язаний здійснювати відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання показників якості електропостачання після звернення такого споживача із претензією.

вулиць, та/або об'єктів, які будуть відключені, причин перерви, дати та часу початку перерви (з точністю до години) та її орієнтовної тривалості. Інформація має бути на вебсайті ОСР (із зазначенням часу та дати її розміщення) та надіслана ОСР органам місцевого самоврядування, на території яких заплановані перерви в електропостачанні розміщена не пізніше ніж за 10 діб до початку перерви.

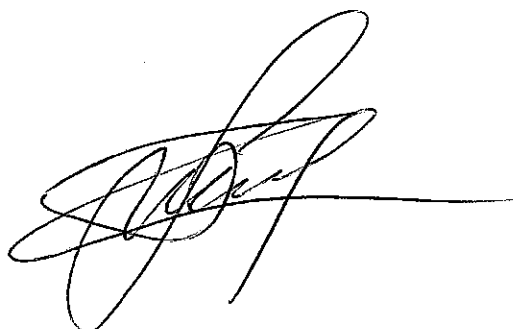
ОСР повинен розміщувати на власному вебсайті інформацію щодо планових перерв в електропостачанні із зазначенням населених пунктів та вулиць та/або об'єктів, які будуть відключені, причини перерви, дати та часу початку перерви (з точністю до години) та її тривалості, а також надсилати інформацію органам місцевого самоврядування, на території яких заплановані перерви в електропостачанні, шляхом її направлення на офіційну електронну адресу таких органів місцевого самоврядування, що зазначена на їх власному вебсайті або у інший спосіб згідно домовленості сторін. Інформація має бути розміщена на вебсайті та надіслана органам місцевого самоврядування не пізніше ніж за 10 календарних днів до початку перерви.

ОСР має здійснювати інформування споживача щодо планових (не пізніше ніж за 3 календарні дні до початку перерви) та аварійних перерв в електропостачанні його об'єкта шляхом направлення йому повідомлень (зокрема через сервіси особистих кабінетів споживачів та/або через інші електронні платформи, зазначені у договорі на розподіл електричної енергії). Повідомлення щодо аварійних перерв в електропостачанні мають містити інформацію щодо причини та очікуваної тривалості перерви.

ОСР повинен розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо значних аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів більше 100 та тривалістю понад годину із зазначенням населених пунктів та вулиць, та/або об'єктів, які відключено внаслідок аварійної перерви, причин перерви, дати та часу початку перерви (з точністю до хвилини), орієнтовного часу відновлення електропостачання після аварійної перерви (якщо відомо). Інформація має бути розміщена якнайшвидше після отримання відповідних даних від диспетчерського персоналу ОСР, але не пізніше 6 годин після початку аварійної перерви, яка виникла в робочий час, та не пізніше 12 годин після початку аварійної перерви, яка виникла в неробочий час.

Інформація щодо аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів менше 100 (причини перерви, дата та час початку перерви, орієнтовний час відновлення електропостачання) надається ОСР за зверненням споживача (зокрема через центр обслуговування споживачів, інформаційно-консультаційний центр, кол-центр оператора системи).

З повагою
Член НКРЕКП



О. Бабій