|  |
| --- |
| **ЗАТВЕРДЖЕНО** **Постанова НКРЕКП** **12.06.2018  № 374** |

**ІНСТРУКЦІЯ**
**щодо заповнення**[**форми звітності № 12-НКРЕКП-передача (річна)**](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0374874-18#n193)**«Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з передачі електричної енергії»**

**1. Загальні положення**

1.1. Ця Інструкція поширюється на суб'єкта господарювання, який отримав ліцензію на провадження господарської діяльності з передачі електричної енергії (далі - ліцензіат).

1.2. Ця Інструкція визначає порядок заповнення форми звітності № 12-НКРЕКП-передача (річна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з передачі електричної енергії» (далі - форма звітності № 12-НКРЕКП-передача) та строки подання її до НКРЕКП.

1.3. У цій Інструкції терміни вживаються в таких значеннях:

дата завершення надання послуги - дата завершення відліку строку надання послуги споживачеві (замовнику), що підтверджується відповідним актом, реєстрацією вихідної інформації або іншим установленим документом;

дата початку надання послуги - дата початку відліку строку надання послуги споживачеві (замовнику) з моменту отримання ліцензіатом від споживача (замовника) всіх необхідних даних (факт отримання та повнота змісту яких установлюються відповідним документом, зареєстрованим як вхідна кореспонденція) та за необхідності оплати послуги відповідно до встановлених норм;

джерело інформації - паперовий, електронний або магнітний носій інформації, зміст якого використовується для фіксації та отримання інформації у процесі організації моніторингу показників якості надання послуг з передачі та постачання електричної енергії;

комерційна якість надання послуг з передачі електричної енергії - якість надання послуг ліцензіатом споживачеві, що передбачає дотримання ліцензіатом строків надання послуг та виконання робіт, розгляд звернень споживачів, установлених чинним законодавством, зокрема [Кодексом системи передачі](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0309874-18#n23), затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 309, [Кодексом комерційного обліку електричної енергії](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0311874-18#n9), затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311, [Правилами роздрібного ринку електричної енергії](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0312874-18#n28), затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312.

Скорочення, що застосовуються в цій Інструкції:

ВЛ - вина ліцензіата;

ВС - вина споживача або інших осіб;

З - звернення;

КСП - [Кодекс системи передачі](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0309874-18#n23), затверджений постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 309;

П - претензія;

ПРРЕЕ - [Правила роздрібного ринку електричної енергії](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0312874-18#n28), затверджені постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312;

С - скарга;

ФМ - форс-мажорні обставини.

1.4. Ця Інструкція розроблена відповідно до:

законів України [«Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг»](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1540-19) та [«Про ринок електричної енергії»](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2019-19);

[КСП](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0309874-18%22%20%5Cl%20%22n23%22%20%5Ct%20%22_blank), [Кодексу комерційного обліку електричної енергії](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0311874-18#n9), затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311, [ПРРЕЕ](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0312874-18#n28);

інших нормативно-правових актів, якими регулюється ліцензована діяльність суб'єктів господарської діяльності з передачі електричної енергії.

**2. Порядок та строки надання інформації**

2.1. Форма звітності № 12-НКРЕКП-передача подається ліцензіатом у цілому по суб’єкту господарювання.

2.2. Форма звітності № 12-НКРЕКП-передача складається станом на останнє число звітного періоду і подається ліцензіатом до НКРЕКП та її територіального органу за місцезнаходженням ліцензіата не пізніше ніж через 50 днів після звітного періоду.

2.3. Звітним періодом є рік.

2.4. Звіт направляється ліцензіатом до НКРЕКП поштою на паперових носіях та в електронному вигляді на адресу: sqr@nerc.gov.ua, за якою можна отримати електронну форму звіту, а також до її територіального органу за місцезнаходженням ліцензіата.

2.5. Звіт підписується керівником ліцензіата або іншою уповноваженою особою. У звіті зазначаються прізвище та ініціали особи, яка підписала звіт, прізвище виконавця, номер телефону (із зазначенням коду міжміського зв'язку), факсу та адреса електронної пошти.

2.6. У разі внесення змін до звіту після відправлення ліцензіат зобов’язаний терміново надіслати до НКРЕКП та її територіальних органів за місцезнаходженням ліцензіата виправлений звіт в електронному вигляді та на паперових носіях з підписом керівника ліцензіата або іншої уповноваженої особи, а також лист із зазначенням причини внесення змін.

**3. Порядок формування загальної інформації, пов’язаної з заповненням форми звітності № 12-НКРЕКП-передача**

3.1. Кожний підрозділ ліцензіата повинен забезпечити ведення:

1) переліку джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг з передачі електричної енергії згідно з [додатком 1](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0374874-18#n297) до цієї Інструкції;

2) переліку послуг згідно з [додатком 2](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0374874-18#n300) до цієї Інструкції;

3) реєстру надання послуг та звернень споживачів згідно з [додатком 3](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0374874-18#n303) до цієї Інструкції.

3.2. Перелік джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг з передачі електричної енергії формується згідно з додатком 1 до цієї Інструкції:

графа 1 - № з/п - номер за порядком;

графа 2 - код джерела інформації - код, який для зручності присвоює ліцензіат власним джерелам інформації, що використовуються для моніторингу показників комерційної якості надання послуг з передачі електричної енергії;

графа 3 - назва джерела інформації - журнал, електронна база даних, інші джерела інформації;

графа 4 - форма ведення джерела інформації - паперовий журнал, таблиці Microsoft Excel, електронна база даних тощо;

графа 5 - стислий перелік інформації, яку містить зазначене джерело інформації.

3.3. Реєстр надання послуг та звернень споживачів формується згідно з додатком 3 до цієї Інструкції. До реєстру вносяться всі випадки надання послуг споживачам та замовникам (при наданні послуги з приєднання до електричних мереж електроустановок, призначених для споживання) та надання відповідей на звернення споживачів.

Графи реєстру заповнюються таким чином:

графа 1 - № з/п - номер за порядком;

графа 2 - код послуги відповідно до переліку послуг, наведеного в [додатку 2](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0374874-18#n300) до цієї Інструкції;

графа 3 - код джерела інформації відповідно до переліку, затвердженого внутрішнім розпорядчим документом ліцензіата. Можуть відображатися декілька кодів джерела інформації, що містять інформацію про дату початку та завершення надання послуги;

графи 4 - 6 - інформація про споживача: найменування, адреса споживача, інша інформація (телефон, адреса електронної пошти, реєстраційний номер тощо);

графа 7 - предмет звернення - заповнюється лише для звернень споживачів (літери «З», «С», «П» відповідно для звернень, скарг та претензій);

графа 8 - дата початку надання послуги:

з перевірки відповідності об’єктів електроенергетики/електроустановок об’єктів електроенергетики, заявлених до приєднання, критеріям приєднання до системи передачі - дата реєстрації відповідної заяви;

з видачі технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання - дата реєстрації відповідної заяви;

з надання вихідних даних для розроблення техніко-економічного обґрунтування - дата отримання відповідної заяви;

з опрацювання наданого замовником варіанта точки забезпечення потужності (схеми приєднання) - дата отримання техніко-економічного обґрунтування;

розгляд проектної документації, поданої ліцензіату на погодження - дата отримання проектної документації;

з подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання - дата отримання відповідної заяви;

з видачі дозволу на підключення електроустановки та дозволу на подачу напруги - дата отримання документа з монтажу;

з підключення електроустановок замовника до електричної мережі - дата отримання відповідної заяви;

з видачі договорів про надання послуг з передачі електричної енергії або про надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління - дата отримання відповідної заяви;

з відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за заявою споживача - дата надання споживачем документів, що підтверджують оплату ліцензіату послуги з відновлення електроживлення;

з відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за ініціативою ОСП - дата надання споживачем підтвердження усунення виявлених порушень;

з відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за зверненням електропостачальника - дата отримання від електропостачальника інформації про усунення причин відключення;

з перевірки рахунку на оплату послуги з передачі електричної енергії або перевірки лічильника - дата отримання від споживача відповідної заяви;

з розгляду звернень/скарг/претензій споживачів - дата отримання звернення/скарги/претензії;

графа 9 - дата завершення надання послуги:

з перевірки відповідності об’єктів електроенергетики/електроустановок об’єктів електроенергетики, заявлених до приєднання, критеріям приєднання до системи передачі - дата реєстрації повідомлення замовнику у спосіб, вказаний ним у заяві (рекомендованим поштовим відправленням, електронною поштою, факсом), про відповідність критеріям приєднання або, у разі виявлення їх невідповідності, відхилення поданої заяви;

з видачі технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання - дата реєстрації повідомлення замовнику про готовність до видачі проекту договору про приєднання та технічних умов, зафіксована у джерелах інформації;

з надання вихідних даних для розроблення техніко-економічного обґрунтування - дата надання вихідних даних для розроблення техніко-економічного обґрунтування;

з опрацювання наданого замовником варіанта точки забезпечення потужності (схеми приєднання) - дата реєстрації повідомлення замовнику про прийняття пропозиції замовника щодо варіанту точки забезпечення потужності (схеми приєднання) або обґрунтування пріоритетності іншого варіанта схеми приєднання, ніж передбачено техніко-економічним обґрунтуванням;

розгляд проектної документації, поданої ліцензіату на погодження - дата реєстрації повідомлення замовнику про погодження або відмову у погодженні поданої проектної документації;

з подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання - дата подання робочої напруги, зафіксована у джерелах інформації;

з видачі дозволу на підключення електроустановки та дозволу на подачу напруги - дата реєстрації повідомлення замовнику про дозвіл на підключення електроустановки та про дозвіл на подачу напруги;

з підключення електроустановок замовника до електричної мережі - дата здійснення підключення електроустановки замовника до електричних мереж, зафіксована у джерелах інформації;

з видачі договорів про надання послуг з передачі електричної енергії або про надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління - дата надання заявникові двох примірників підписаного зі свого боку договору про надання послуг з передачі електричної енергії або про надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління;

з відновлення електроживлення електроустановки споживача - дата здійснення відновлення електроживлення електроустановки споживача, зафіксована у джерелах інформації;

з перевірки рахунку на оплату послуги з передачі електричної енергії або перевірки лічильника - дата надання повідомлення споживачу про результати перевірки, зафіксована у джерелах інформації;

з розгляду звернень/скарг/претензій споживачів - дата надання відповіді на звернення/скаргу/претензію.

У разі ненадання послуги датою завершення надання послуги є дата письмової відмови замовника або споживача від послуги або дата підтвердження неможливості надання послуги внаслідок форс-мажорних обставин, з вини споживача, третіх осіб або ліцензіата;

графи 10 та 11 - тривалість обґрунтованої затримки надання послуги внаслідок форс-мажорних обставин, з вини споживача або інших осіб (календарних днів/робочих днів). Тривалість затримки зазначається в календарних або робочих днях (у графі 10 або 11) відповідно до встановлених законодавством строків;

графи 12 та 13 - тривалість надання послуги: кількість календарних/робочих днів з початку надання послуги до завершення надання послуги за вирахуванням часу обґрунтованої затримки надання послуги;

графа 14 - причина затримки. Може мати значення: ВС, ФМ. Затримка у наданні послуги внаслідок форс-мажорних обставин, з вини споживачів або інших осіб має бути документально підтверджена;

графа 15 - причина ненадання послуги. Може мати значення: ВС, ФМ, ВЛ. Ненадання послуги внаслідок форс-мажорних обставин, з вини споживачів або інших осіб має бути документально підтверджене;

графа 16 - примітки ліцензіата, які уточнюють певні особливості надання даного виду послуг. Наприклад, причину відмови у видачі технічних умов тощо.

3.4. Якщо початок надання послуги відбувся у звітному році, а завершення - у наступному або дата отримання звернення у звітному році, а відповідь - у наступному:

при наданні послуги або відповіді на звернення у січні наступного року ця послуга або надання відповіді на звернення реєструється у реєстрі звітного року. При цьому у році завершення надання цієї послуги або надання відповіді на звернення не реєструється;

при наданні послуги або відповіді на звернення пізніше січня наступного року:

у році, коли надійшла заявка на послугу або отримано звернення, реєструється дата початку надання послуги (графа 8 [додатка 3](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0374874-18#n303) до цієї Інструкції);

у році завершення надання цієї послуги реєструється дата початку надання послуги (графа 8 додатка 3 до цієї Інструкції) та дата завершення надання послуги або дату надання відповіді на звернення (графа 9 додатка 3 до цієї Інструкції).

3.5. Реєстри надання послуг та звернень споживачів подаються в електронному вигляді на адресу: sqr@nerc.gov.ua до НКРЕКП не пізніше ніж через 50 днів після завершення звітного року.

**4. Пояснення щодо заповнення форми звітності № 12-НКРЕКП-передача**

4.1. Інформація для заповнення форми звітності № 12-НКРЕКП-передача формується на підставі даних [додатків 1-3](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0374874-18#n297) до цієї Інструкції.

4.2. Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з передачі електричної енергії містить таку інформацію:

графа А - код послуги відповідно до переліку, наведеного в [додатку 2](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0374874-18#n300) до цієї Інструкції;

графа Б - тип звернення відповідно до переліку, наведеного в додатку 2 до цієї Інструкції;

графа В - код рядка;

графа 1 - загальна кількість звернень за рік щодо надання послуги кожного виду відповідно до кодів та назв із переліку послуг, наведених у додатку 2 до цієї Інструкції. Визначається як сума графи 2 та графи 3;

графа 2 - кількість наданих послуг відповідно до письмового звернення споживача (дані указуються окремо за кожним видом послуг у відповідному рядку). Зазначена кількість запитів щодо надання послуг визначається на підставі інформації, яку містять реєстри надання послуг та письмових звернень споживачів ([додаток 3](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0374874-18#n303) до цієї Інструкції);

графа 3 - кількість ненаданих послуг - відображаються дані щодо кількості ненаданих послуг, щодо яких надійшли письмові звернення споживачів. Визначається на підставі інформації, яку містять реєстри надання послуг та письмових звернень споживачів (додаток 3 до цієї Інструкції);

графа 4 - строк надання послуги, визначений чинним законодавством;

графа 5 - середній строк надання послуги. Визначається як відношення сумарної тривалості надання послуги за окремим кодом до загальної кількості запитів на надання цієї послуги;

графа 6 - кількість послуг, час виконання яких перевищив установлені строки. Визначається на підставі інформації, що містять реєстри надання послуг та письмових звернень споживачів (додаток 3 до цієї Інструкції);

графа 7 - відсоток послуг, час виконання яких перевищив установлені строки, %. Визначається як відношення графи 6 до графи 2, помножене на 100 %.

|  |  |
| --- | --- |
| **Директор Департаменту** **стратегічного розвитку** **та планування** | **В. Цаплін** |