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

**ІНСТРУКЦІЯ**
**щодо заповнення**[**форми звітності № 12-НКРЕКП-розподіл (квартальна)**](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0374874-18#n307)**«Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії»**

**1. Загальні положення**

1.1. Ця Інструкція поширюється на суб'єктів господарювання, які отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії (далі - ліцензіат).

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

1.3. У цій Інструкції терміни вживаються в таких значеннях:

вибірка даних - вибрані випадковим чином у підрозділі(ах) ліцензіата записи з реєстрів надання послуг та письмових звернень споживачів у році, за який здійснюється перевірка достовірності даних форми звітності № 12-НКРЕКП-розподіл;

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 розподілу 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 систем розподілу](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0310874-18#n11), затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310, [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 Інструкції:

ВЛ - вина ліцензіата;

ВС - вина споживача або інших осіб;

З - звернення;

КСР - [Кодекс систем розподілу](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0310874-18#n11), затверджений постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310;

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), [«Про ринок електричної енергії»](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2019-19);

[КСР](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0310874-18%22%20%5Cl%20%22n11%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 розподілу електричної енергії.

**2. Порядок та строки надання інформації**

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

2.2. Форма звітності № 12-НКРЕКП-розподіл 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 квартал.

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-розподіл**

3.1. Кожний підрозділ ліцензіата повинен забезпечити ведення:

1) переліку джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії згідно з [додатком 1](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0374874-18#n413) до цієї Інструкції;

2) переліку послуг згідно з [додатком 2](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0374874-18#n417) до цієї Інструкції;

3) реєстру надання послуг та письмових звернень споживачів згідно з [додатком 3](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0374874-18#n420) до цієї Інструкції.

3.2. Перелік джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг з розподілу 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 розподілу 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 письмових звернень споживачів формується згідно з додатком 3 до цієї Інструкції.

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#n417) до цієї Інструкції;

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

графи 4 - 6 - інформація про споживача: ПІБ/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 видачі технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання - день реєстрації заяви про приєднання;

з подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника - день отримання заяви замовника;

з підключення електроустановок замовника до електричної мережі - день отримання заяви замовника з підключення електроустановок замовника до електричної мережі;

з видачі паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу або підписаного ОСР паспорта точки розподілу - дата отримання відповідного звернення споживача;

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 ОСР - дата надання споживачем підтвердження усунення виявлених порушень, оплати заборгованості за надані послуги та/або несанкціонований відбір електричної енергії, а також відшкодування збитків (за їх наявності);

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

з перевірки лічильника - дата отримання від споживача відповідної заяви;

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

графа 9 - дата завершення надання послуги:

з видачі технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання - дата реєстрації повідомлення замовника про готовність до видачі договору про приєднання та технічних умов, зафіксована у джерелах інформації. Після прийому необхідного пакета документів від замовника для підготовки технічних умов ліцензіат зобов’язаний повідомити замовника про реєстраційний (вхідний) номер, дату реєстрації, телефонний номер для довідок;

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

з підключення електроустановок замовника до електричної мережі - дата здійснення підключення електроустановки замовника до електричних мереж, зафіксована у джерелах інформації на підставі відповідної відмітки в розпорядженні (наряді або іншому документі на виконання робіт) на виконання підключення;

з видачі паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу - дата надання споживачу паперового примірника укладеного договору, підписаного ОСР;

з видачі підписаного ОСР паспорта точки розподілу - дата надання споживачу підписаного паспорта точки розподілу за кожною точкою за об’єктом споживача;

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

з 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.

3.5. Якщо початок надання послуги відбувся в одному місяці, а завершення - у наступному або дата отримання звернення в одному місяці, а відповідь - у наступному місяці,:

у місяці, 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#n420) до цієї Інструкції) та дата завершення надання послуги або дата надання відповіді на звернення (графа 9 додатка 3 до цієї Інструкції).

При цьому у місяці завершення надання цієї послуги або надання відповіді на звернення послугу/звернення не реєструється.

При наданні послуги або відповіді на звернення пізніше наступного місяця:

у місяці, коли надійшла заявка на послугу або отримано звернення, реєструється дата початку надання послуги (графа 8 додатка 3 до цієї Інструкції);

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

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

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

4.1. Інформація для заповнення форми звітності № 12-НКРЕКП-розподіл формується на підставі даних [додатків 1-3](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0374874-18#n413) до цієї Інструкції.

4.2. Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу 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#n417) 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 квартал 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 вказуються 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#n420) 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 %.

**5. Порядок перевірки достовірності даних форм звітності № 12-НКРЕКП-розподіл**

5.1. З метою встановлення достовірності даних форми звітності № 12-НКРЕКП-розподіл при проведенні перевірки даних випадковим чином формується вибірка даних, записи у реєстрах надання послуг та письмових звернень споживачів звіряються із джерелами інформації, що використовуються для моніторингу показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії, та іншою документацією ліцензіата. За результатами перевірки розраховуються індекси повноти заповнення форми звітності № 12-НКРЕКП-розподіл.

5.2. Індекс повноти реєстрації послуг та звернень (AIS) оцінює повноту та правильність реєстрації послуг та письмових звернень споживачів. Індекс повноти реєстрації послуг може приймати значення від 0 % (мінімальна повнота) до 100 % (максимальна повнота).

Індекс повноти реєстрації послуг розраховується за формулою

|  |  |
| --- | --- |
| http://zakon.rada.gov.ua/laws/file/imgs/64/p475714n406-10.gif | (1) |
| де | N**н** | - | кількість послуг та письмових звернень споживачів, які не були занесені до реєстру надання послуг та письмових звернень споживачів; |
|  | N**п** | - | кількість послуг та письмових звернень споживачів, в яких неправильно була зареєстрована одна з граф 2, 8-15 реєстру послуг та письмових звернень споживачів (додаток 4 до Інструкції); |
|  | N | - | кількість послуг та письмових звернень споживачів, занесених до реєстру послуг та письмових звернень споживачів. |

5.3. Дані, наведені в формі звітності № 12-НКРЕКП-розподіл, вважаються достовірними, якщо індекс повноти реєстрації послуг та звернень AIS **≥** 95 %.

Якщо індекс повноти реєстрації послуг та звернень не задовольняє зазначеній умові, то дані, наведені у формі звітності № 12-НКРЕКП-розподіл, вважаються недостовірними.

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