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

**ІНСТРУКЦІЯ**
**щодо заповнення**[**форми звітності № 12-НКРЕКП-постачання (квартальна)**](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0374874-18#n424)**«Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання електричної енергії»**

**1. Загальні положення**

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

1.2. Ця Інструкція визначає порядок заповнення форми звітності № 12-НКРЕКП-постачання (квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання електричної енергії» (далі - форма звітності № 12-НКРЕКП-постачання) 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, що підтверджується відповідним актом, реєстрацією вихідної інформації або іншим установленим документом;

дата початку надання послуги - дата початку відліку строку надання послуги споживачеві з моменту отримання ліцензіатом від споживача 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 постачання електричної енергії - якість надання послуг ліцензіатом споживачеві, що передбачає дотримання ліцензіатом строків надання послуг та виконання робіт, розгляд звернень споживачів, установлених чинним законодавством, зокрема [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;

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);

[ПРРЕЕ](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0312874-18%22%20%5Cl%20%22n28%22%20%5Ct%20%22_blank);

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

**2. Порядок та строки надання інформації**

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

2.2. Форма звітності № 12-НКРЕКП-постачання 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-постачання**

3.1. Кожний підрозділ ліцензіата повинен забезпечити ведення:

1) переліку джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг з постачання електричної енергії згідно з [додатком 1](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0374874-18#n514) до цієї Інструкції;

2) переліку послуг згідно з [додатком 2](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0374874-18#n517) до цієї Інструкції;

3) реєстру надання послуг та письмових звернень споживачів згідно з [додатком 3](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0374874-18#n520) до цієї Інструкції.

3.2. Перелік джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг з постачання електричної енергії формується згідно з [додатком 1](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0374874-18#n514) 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 постачання 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#n517) 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 надання даних про споживання електричної енергії - день отримання відповідного запиту споживача;

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

графа 9 - дата завершення надання послуги:

з надання даних про споживання електричної енергії - дата надання даних про споживання електричної енергії;

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.

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#n520) 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 не реєструється.

При наданні послуги або відповіді на звернення пізніше наступного місяця необхідно:

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](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0374874-18#n520) 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 кварталу.

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

4.1. Інформація для заповнення форми звітності № 12-НКРЕКП-постачання формується на підставі даних [додатків 1-3](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0374874-18#n514) до цієї Інструкції.

4.2. Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання 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#n517) 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 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#n520) 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-постачання 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 постачання електричної енергії, та іншою документацією ліцензіата. За результатами перевірки розраховуються індекси повноти заповнення форми звітності № 12-НКРЕКП-постачання.

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/p475714n508-11.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 у формі звітності № 12-НКРЕКП-постачання, 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-постачання, вважаються недостовірними.

|  |  |
| --- | --- |
| **Директор Департаменту** **стратегічного розвитку** **та планування** | **В. Цаплін** |
|  | Додаток 1 до Інструкції щодо заповнення форми звітності № 12-НКРЕКП-постачання (квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання електричної енергії» (пункт 3.1) |

**ПЕРЕЛІК**
**джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг з постачання електричної енергії**
**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ рік**
**(прізвище, ім’я, по батькові (найменування) ліцензіата та найменування підрозділу)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Код джерела інформації | Назва джерела інформації | Форма ведення джерела інформації | Стислий перелік інформації, яку містить джерело інформації |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | Додаток 2 до Інструкції щодо заповнення форми звітності № 12-НКРЕКП-постачання (квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання електричної енергії» (пункт 3.1) |

**ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ**

|  |  |
| --- | --- |
| Код послуги | Назва послуги |
| S1 | Надання даних про споживання електричної енергії споживачем |
| S2 | Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів |
| S2.1 | розгляд звернень/скарг/претензій споживачів |
| S2.2 | розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку) |
| S2.3 | розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на оплату |
|  | Додаток 3 до Інструкції щодо заповнення форми звітності № 12-НКРЕКП-постачання (квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання електричної енергії» (пункт 3.1) |

**РЕЄСТР**
**надання послуг та письмових звернень споживачів**
**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
**(найменування ліцензіата та його підрозділу)**
**за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_ року**
**(місяць)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Код послуги | Код джерела інформації | Інформація про споживача | Предмет звернення (лише для звернень споживачів) (З, С, П) | Дата початку надання послуги дд.мм.рррр | Дата завершення надання послуги дд.мм.рррр | Тривалість обґрунтованої затримки виконання послуги | Тривалість надання послуги (з вирахуванням часу затримки) | Причина затримки (ВС, ФМ) | Причина ненадання послуги (ВС, ФМ, ВЛ) | Примітки |
| найменування | адреса | інша інформація | кал. днів\* | роб. днів\* | кал. днів\* | роб. днів\* |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\* Зазначаються дні тільки тієї колонки (календарних/робочих днів), яка відноситься до встановленого законодавством строку виконання даної послуги.