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

**ІНСТРУКЦІЯ**
**щодо заповнення [форми звітності № 14-НКРЕКП (річна)](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0374874-18%22%20%5Cl%20%22n610)«Звіт щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії за скаргами споживачів»**

**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 № 14-НКРЕКП (річна) «Звіт щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії за скаргами споживачів» (далі - форма звітності № 14-НКРЕКП) та строки подання її до НКРЕКП.

1.3. 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);

[Кодексу систем розподілу](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0310874-18%22%20%5Cl%20%22n11%22%20%5Ct%20%22_blank), затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310 (далі - Кодекс систем розподілу), [Правил роздрібного ринку електричної енергії](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0312874-18#n28), затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312;

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 № 14-НКРЕКП подається ліцензіатом у цілому по суб’єкту господарювання.

2.2. Форма звітності № 14-НКРЕКП складається станом на останнє число звітного періоду і подається ліцензіатом до НКРЕКП та її територіального органу за місцезнаходженням ліцензіата не пізніше, ніж через 30 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 територіального органу 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 № 14-НКРЕКП**

3.1. Кожний підрозділ ліцензіата повинен забезпечити ведення реєстру скарг (претензій) щодо незадовільної якості електричної енергії.

3.2. Реєстр скарг (претензій) щодо незадовільної якості електричної енергії формується згідно з [додатком](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0374874-18%22%20%5Cl%20%22n667) до цієї Інструкції:

графа 1 - № з/п - номер за порядком;

графа 2 - прізвище, ім’я, по батькові (найменування) споживача, що подав скаргу (претензію);

графа 3 - адреса точки розподілу, в якій не дотримуються показники якості електричної енергії відповідно до скарги (претензії);

графа 4 - ІЕС-код;

графа 5 - короткий зміст скарги (претензії). Указується короткий зміст скарги (претензії), зокрема параметри якості електричної енергії, значення яких, на думку скаржника, не відповідають установленим [Кодексом систем розподілу](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0310874-18#n11) показникам якості електричної енергії;

графа 6 - дата отримання скарги (претензії). Датою отримання скарги є дата реєстрації скарги ліцензіатом;

графа 7 - дата надання письмової відповіді на скаргу (претензію). Датою надання письмової відповіді на скаргу (претензію) є дата реєстрації листа-відповіді на скаргу (претензію) споживача;

графа 8 - строк надання письмової відповіді - кількість календарних днів від дня отримання скарги (претензії) споживача до дня надання йому відповіді;

графа 9 - дата встановлення вимірювального засобу;

графа 10 - дата зняття вимірювального засобу;

графа 11 - тривалість вимірювання - різниця часу у календарних днях між датою встановлення та датою зняття вимірювального засобу.

Вимірювання параметрів якості електричної енергії за скаргою (претензією) споживача відповідно до вимог [пункту 13.2.4](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0310874-18#n1529) глави 13.2 розділу ХІІІ Кодексу систем розподілу проводиться протягом 7 календарних днів за виключенням часу тривалості перерв в електропостачанні;

графа 12 - показники відповідають нормативним значенням (так/ні). Указується «так», якщо за результатами вимірювання параметри якості електричної енергії відповідають показникам, визначеним [Кодексом систем розподілу](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0310874-18#n11), та «ні» - в іншому випадку;

графа 13 - короткий опис результатів аналізу/вимірювання. Указується стисла інформація про результати аналізу можливих причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами огляду в точці розподілу, модель вимірювального засобу, значення показників якості електричної енергії за результатами вимірювання, якщо такі проводились, тощо;

графа 14-17 - обґрунтованість скарги (претензії). Указується «х» у графі 14, якщо визнається факт недотримання параметрів якості електричної енергії, та у графах 15-17 відповідно до причини відхилення скарги, якщо скарга (претензія) визнана такою, що не підлягає задоволенню;

графа 18 - документи, які підтверджують визнання скарги (претензії) такою, що не підлягає задоволенню. Указуються факти, на основі яких скарга визнана такою, що не підлягає задоволенню (документи, що підтверджують порушення споживачем вимог Кодексу систем розподілу та нормативно-технічних документів, внаслідок чого параметри якості електричної енергії в точці розподілу споживачу не відповідають параметрам, визначеним [Кодексом систем розподілу](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0310874-18#n11); результати вимірювання параметрів якості електричної енергії, що підтверджують дотримання ліцензіатом нормативних показників якості електричної енергії);

графа 19 - дата підтвердження факту недотримання показників якості електричної енергії. Указується дата, коли ліцензіату став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії внаслідок візиту до споживача або за результатами проведення вимірювання, або з дня отримання скарги (претензії) споживача у випадку, якщо ліцензіату уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії;

графа 20 - вид робіт, необхідних для усунення причин незадовільної якості електричної енергії (прості/складні). Вказується вид робіт «прості» або «складні».

До простих належать роботи з усунення причин недотримання показників якості електричної енергії, які можливо здійснити оперативними діями персоналу ліцензіата. Такими можуть бути регулювання рівня напруги на трансформаторних підстанціях; заміна комутаційних та захисних апаратів на трансформаторних підстанціях, профілактичні роботи; заміна відгалуження, комутаційних та захисних апаратів у кінцевого споживача; ремонт кабельних і повітряних ліній без заміни існуючих елементів тощо.

До складних належать роботи з усунення причин недотримання показників якості електричної енергії у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів електричної мережі. Такими можуть бути: будівництво нових ліній електропередачі, ділянок ліній, трансформаторних підстанцій; заміна силового трансформатора на трансформаторній підстанції; ремонт кабельних і повітряних ліній із заміною існуючих елементів;

графа 21 - дата усунення причин незадовільної якості електричної енергії відповідно до законодавства. Указується визначена відповідно до [пункту 13.2.11](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0310874-18#n1536) глави 13.2 розділу ХІІІ Кодексу систем розподілу дата усунення причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням строку 30 днів у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ліцензіата та 180 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів електричної мережі з дня, наступного за днем підтвердження факту недотримання показників якості електричної енергії;

графа 22 - фактична дата усунення причин незадовільної якості електричної енергії. Зафіксована дата приведення параметрів якості електричної енергії у відповідність до визначених [Кодексом систем розподілу](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0310874-18#n11) показників;

графа 23 - тривалість усунення причин незадовільної якості електричної енергії - різниця часу у календарних днях між фактичною датою усунення причин незадовільної якості електричної енергії та датою, наступною за датою підтвердження факту недотримання показників якості електричної енергії;

графа 24 - інформація про виконані роботи. Указується стисла інформація про проведені роботи щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії;

графа 25 - дата надання інформації споживачу про проведені роботи - дата реєстрації листа споживачу з інформуванням про усунення причин незадовільної якості електричної енергії та проведені роботи;

графа 26 - скарга (претензія) вирішена (так/ні). Указується «так», якщо станом на кінець звітного року скарга (претензія) визнана такою, що не підлягає задоволенню, або усунені причини незадовільної якості електричної енергії з інформуванням про це споживача.

3.3. При відмові споживача від поданої скарги (претензії) після її реєстрації у графі 7 додатка до цієї Інструкції вказується дата письмової відмови споживача від скарги. При цьому у графі 17 ставиться відмітка про відмову споживача від скарги (претензії).

3.4. Скарги (претензії), що на кінець звітного року залишаються невирішеними, дублюються у реєстрі скарг (претензій) щодо незадовільної якості електричної енергії наступного року.

3.5. Реєстри скарг (претензій) щодо незадовільної якості електричної енергії подаються в електронному вигляді до НКРЕКП на адресу: sqr@nerc.gov.ua щомісяця накопичувальним підсумком не пізніше 30 днів після завершення звітного місяця.

**4. Пояснення щодо заповнення форми звітності № 14-НКРЕКП**

4.1. Інформація для заповнення форми звітності № 14-НКРЕКП формується на підставі даних додатка до цієї Інструкції.

4.2. Зв'язок рядків і граф форми звітності № 14-НКРЕКП визначається відповідно до таблиці 1.

Позначення: ф. г - графа форми звітності, ф. р - рядок форми звітності, д1. г - графа додатка 1.

Таблиця 1

Зв’язок рядків і граф форми звітності № 14-НКРЕКП

|  |  |
| --- | --- |
|  | Графи форми |
| 010 – 020 (скарги, отримані у звітному та в минулі періоди відповідно) | 030 |
| Рядки форми | 010 | Сумарна кількість значень у д1. г6  |  |
| 015 |  |  |
| 020 | Сумарна кількість значень у д1. г14  | (г010. р020+г020. р020)/ (г010. р010+г020. р010)\*100 % |
| 025 | р030 + р035 + р040 | (г010. р025+г020. р025)/ (г010. р010+г020. р010)\*100 % |
| 030 | Сумарна кількість значень у д1. г15 | (г010. р030+г020. р030)/ (г010. р025+г020. р025)\*100 % |
| 035 | Сумарна кількість значень у д1. г16 | (г010. р035+г020. р035)/ (г010. р025+г020. р025)\*100 % |
| 040 | Сумарна кількість значень у д1. г17 | (г010. р040+г020. р040)/ (г010. р025+г020. р025)\*100 % |
| 045 | Сумарна кількість значень у д1. г12 | (г010. р045+г020. р045)/ (г010. р010+г020. р010)\*100 % |
| 050 | р045 – р035 | (г010. р050+г020. р050)/ (г010. р045+г020. р045)\*100 % |
| 055 | р060 + р070 |  (г010. р055+г020. р055)/[(г010. р010+г020. р010)- (г010. р080+г020. р080) ]\*100 % |
| 060 | Сумарна кількість значень «прості» у д1. г20  | (г010. р060+г020. р060)/ (г010. р055+г020. р055)\*100 % |
| 065 | Сумарна кількість значень «прості» у д1. г20, якщо д1. г23 > 30 | (г010. р065+г020. р065)/ (г010. р060+г020. р060)\*100 % |
| 070 | Сумарна кількість значень «складні» у д1. г20  | (г010. р070+г020. р070)/ (г010. р055+г020. р055)\*100 % |
| 075 | Сумарна кількість значень «складні» у д1. г20, якщо д1. г23 > 180 | (г010. р075+г020. р075)/ (г010. р070+г020. р070)\*100 % |
| 080 | Сумарна кількість значень «ні» у д1. г26 | (г010. р080+г020. р080)/ (г010. р010+г020. р010)\*100 % |

Додаток
до Інструкції щодо заповнення форми звітності
№ 14-НКРЕКП (річна) «Звіт щодо усунення причин
незадовільної якості електричної енергії за скаргами споживачів»

Реєстр скарг (претензій) щодо незадовільної якості електричної енергії

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Прізвище, ім’я, по батькові (найменування) споживача | Адреса точки розподілу | IEC-код | Короткий зміст скарги (претензії) | Надання відповіді на скаргу (претензію) | Вимірювання параметрів якості електричної енергії | Результати розгляду скарги (претензії) | Усунення причин незадовільної якості електричної енергії | Дата надання інформації споживачу про виконані роботи дд.мм.рррр | Скарга (претензія) вирішена (так/ні) |
| дата отримання скарги (претензії) дд.мм.рррр | дата надання письмової відповіді на скаргу (претензію) дд.мм.рррр | строк надання письмової відповіді | дата встановлення вимірювального засобу дд.мм.рррр | дата зняття вимірювального засобу дд.мм.рррр | тривалість вимірювання | показники відповідають нормативним значенням (так/ні) | короткий опис результатів огляду/вимірювання | обґрунтованість скарги (претензії) | документи, які підтверджують визнання скарги (претензії) такою, що не підлягає задоволенню | дата підтвердження факту недотримання показників якості електричної енергіїдд.мм.рррр | вид робіт, необхідних для усунення причин незадовільної якості електричної енергії(прості/складні) | дата усунення причин незадовільної якості електричної енергії відповідно до законодавства дд.мм.рррр | фактична дата усунення причин незадовільної якості електричної енергіїдд.мм.рррр | тривалість усунення причин незадовільної якості електричної енергії | інформація про виконані роботи |
| так | ні |
| внаслідок порушень споживачем вимог нормативно-технічної документації | результати вимірювання підтверджують дотримання ОСР нормативних показників якості електричної енергії | письмова відмова споживача від скарги(претензії) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |