

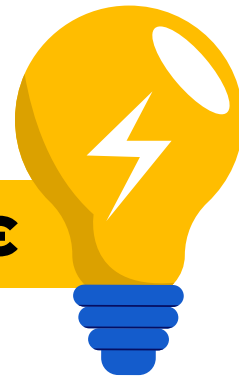


USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



Електроенергія в багатоквартирному будинку

ХТО ЗА ЩО ВІДПОВІДАЄ





USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



Створення брошури стало можливим завдяки підтримці американського народу, наданій через Агенство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках проекту USAID «Прозорість енергетичного сектору», який виконує ГО «ДІКСІ ГРУП». За зміст інформації несе виключну відповідальність ГО «ДІКСІ ГРУП», він не обов'язково відображає погляди USAID або Уряду Сполучених Штатів.

© ГО «Діксі Груп», 2021 р.

Ця брошура буде корисною для споживачів електроенергії, які проживають у багатоквартирних будинках і хочуть дізнатися, хто і за що відповідає для отримання безпечного та якісного електропостачання. У ній окреслені зони відповідальності п'яти сторін, які забезпечують належне постачання, розподіл, споживання електроенергії, а також утримання та обслуговування мереж у будинку:



постачальника електричної енергії

організації,
яка обслуговує
внутрішньобудинкові
мережі

оператора
систем
розподілу

організації, яка
здійнює управління
багатоквартирним
будинком

споживача



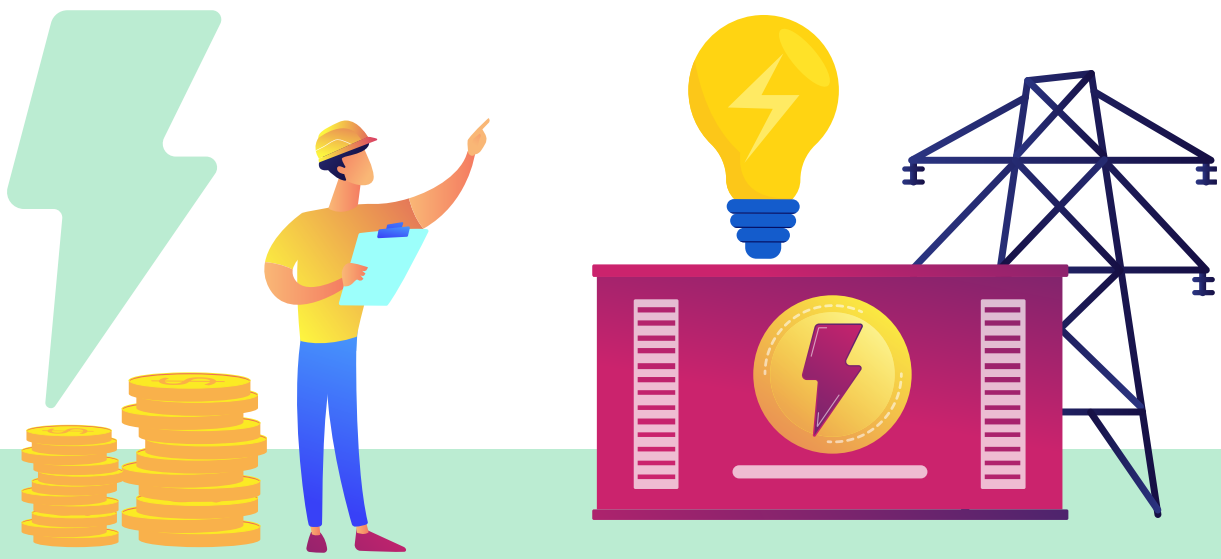
У зв'язку з запровадженням нової моделі ринку електричної енергії та на виконання вимог Закону України «Про ринок електричної енергії» (від 01 січня 2019 року) функції облэнерго (постачальника електроенергії за регульованим тарифом) було розділено на:

- електропостачальника (постачальника універсальних послуг)
- оператора системи розподілу. Оператор системи розподілу є природною монополією, тому його діяльність регулюється та контролюється Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП). Правила роздрібного ринку електричної енергії, затверджені постановою НКРЕКП від 14.03.2018 №312 (далі – ПРРЕЕ), регулюють взаємовідносини, які виникають під час купівлі-продажу електроенергії між електропостачальником

та споживачем (для власного споживання), а також їх взаємовідносини з іншими учасниками роздрібного ринку електричної енергії.

На роздрібному ринку електричної енергії споживання та використання електричної енергії для потреб споживача здійснюється за умови забезпечення розподілу/передачі та продажу (постачання) електроенергії на підставі договорів про розподіл/передачу, постачання електричної енергії, надання послуг комерційного обліку. Ці договори укладаються відповідно до ПРРЕЕ, Кодексу системи передачі, Кодексу систем розподілу та Кодексу комерційного обліку.

Брошура містить інформацію про інструменти впливу на кожну зі сторін для отримання якісних послуг з електропостачання.



Електропостачальник (постачальник)

Постачальник – суб'єкт господарювання, який здійснює продаж електричної енергії за договором постачання електричної енергії споживачу на підставі обраної ним комерційної пропозиції.

Сьогодні цю роль для побутових споживачів виконують постачальники універсальних послуг (ПУП). Постачальник універсальної послуги – електропостачальник, визначений відповідно до прийнятого рішення Кабінету Міністрів України за результатами конкурсу. Цей конкурс проводиться у порядку, затвердженому урядом.

Постачальник надає універсальні послуги за економічно обґрунтованими, прозорими та недискримінаційними цінами, які він формує відповідно до затвердженої НКРЕКП методики (порядку). У цю ціну постачальник включає, зокрема, ціну купівлі електричної енергії на ринку, ціну (тариф) на послуги постачальника універсальних послуг, ціни (тарифи) на послуги оператора системи передачі та оператора системи розподілу відповідно до укладених договорів про надання відповідних послуг.

Постачальник універсальних послуг оприлюднює ціни на універсальні послуги не пізніше ніж за 20 днів до їх застосування.

Постачальник універсальних послуг здійснює постачання електроенергії у порядку, визначеному правилами роздрібного ринку, та на умовах договору постачання універсальних послуг. Договір про постачання універсальних послуг є публічним договором приєднання. Постачальник універсальної послуги розробляє його на підставі типового договору, форма якого затверджується НКРЕКП, і розміщує цей договір на своєму офіційному веб-сайті.

У кожній області працює один ПУП. У перспективі споживачі зможуть вільно змінювати постачальників та купувати електричну енергію за вільними цінами (за аналогією з ринком газу для населення).

З переліком усіх постачальників, які мають відповідну ліцензію та постачають електричну енергію у відповідній області, можна ознайомитися в публічному інтерактивному реєстрі постачальників. Він розміщений на сайті НКРЕКП (<https://www.nerc.gov.ua/?id=59249>) та оператора систем розподілу у відповідній області.



Що має робити постачальник (ПУП)?

- Забезпечувати комерційну якість послуг з електропостачання відповідно до вимог чинного законодавства та цього Договору.
- Обчислювати і безоплатно виставляти рахунки споживачу за фактично спожитий у розрахунковому місяці об'єм відповідно до наданої оператором системи розподілу інформації.
- Надавати пояснення щодо виставлених рахунків і, у випадку незгоди Споживача з порядком розрахунків або розрахованою сумою, організувати та провести звірення (за необхідності із залученням оператора системи розподілу та/або постачальника послуг комерційного обліку) розрахункових даних та/або оскаржувати їх в установленому договором про постачання та ПРРЕЕ.
- Забезпечити наявність різних комерційних пропозицій з постачання електричної енергії для споживача.
- Надавати споживачу інформацію про його права та обов'язки, ціни на електричну енергію, порядок оплати за спожиту електричну енергію, порядок зміни діючого постачальника, інформацію про ефективне споживання електроенергії, а також іншу інформацію, що вимагається цим Договором та чинним законодавством. Така інформація оприлюднюється на офіційному веб-сайті постачальника

і безкоштовно надається Споживачу на його запит.

- Публікувати на офіційному веб-сайті детальну інформацію про зміну ціни на електричну енергію за 20 днів до дати введення її у дію.
- Приймати оплату наданих за цим Договором послуг будь-яким способом, що передбачений договором про постачання.
- Проводити оплату послуги з розподілу (передачі) електричної енергії оператору системи.
- Розглядати в установленому чинним законодавством порядку звернення споживача, зокрема з питань нарахувань за електричну енергію (за наявності відповідних підстав задовольняти його вимоги).
- Забезпечувати належну організацію власної роботи для можливості передачі та обробки звернення споживача з питань, що пов'язані з виконанням цього Договору.
- Відшкодовувати збитки, понесені споживачем у випадку невиконання або неналежного виконання постачальником своїх зобов'язань за договором про постачання.
- Забезпечувати конфіденційність даних споживача.

Протягом 3-х днів від дати, коли постачальнику стало відомо про неспроможність продовжувати постачання електроенергії, поінформувати споживача про його право:

- 1) вибрати іншого електропостачальника та про наслідки нездійснення цього;
- 2) перейти до електропостачальника, на якого в установленому порядку покладені спеціальні обов'язки (постачальник "останньої надії"), та який не має права відмовити споживачу в укладанні договору про постачання електричної енергії постачальником "останньої надії";
- 3) на відшкодування збитків, завданих у зв'язку з неспроможністю постачальника виконувати в подальшому свої зобов'язання за договором про постачання.



Оператор системи розподілу (ОСР)

Головне завдання ОСР – забезпечувати можливість отримання споживачем необхідного обсягу електричної енергії та рівня електричної потужності із забезпеченням параметрів якості, які відповідають стандартам відповідно до договору про розподіл електричної енергії споживачу в точках приєднання електроустановок споживача. Точка розподілу електричної енергії споживачу встановлюється на межі балансової належності його електроустановок та зазначається в паспорті точки розподілу електричної енергії, який є додатком до договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії. ОСР повинен інвестувати в технічне обслуговування та розвиток своїх мереж, які використовуються для доставки електричної енергії до точки розподілу споживача. Кожен ОСР діє в межах території здійснення ліцензованої діяльності (як правило, в межах однієї області).

Що має робити ОСР?

- Виконувати умови договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії.
- Відкривати особовий рахунок та особовий кабінет споживача.
- Забезпечувати утримання своїх мереж у належному стані для задоволення потреб споживача в електричній енергії.
- Здійснювати розподіл (передачу) електричної енергії споживачу із дотриманням показників якості електричної енергії, визначених державними стандартами.
- Надавати споживачу інформацію про послуги, пов'язані з розподілом (передачею) електричної енергії, та про терміни обмежень і відключень.
- Надавати споживачу інформацію про зміну тарифу (ціни) на послугу з розподілу (передачі) електричної енергії не пізніше ніж за 20 днів до введення її в дію.
- Ознайомити споживача з ПРРЕЕ та провести інструктаж щодо безпечної експлуатації вузла вимірювання.



Часткове або повне припинення постачання електричної енергії споживачу здійснюється:

1) Оператором системи за умови попередження споживача не пізніше ніж за 5 робочих днів до дня відключення у разі:

- відсутності персоналу для обслуговування електроустановок споживача або договору на обслуговування електроустановок (на виконання припису представника відповідного органу виконавчої влади);
 - недопущення уповноважених представників оператора системи до електроустановок споживача, пристроїв релейного захисту, автоматики і зв'язку, які забезпечують регулювання навантаження в енергосистемі, та/або розрахункових засобів комерційного обліку електричної енергії, що розташовані на території споживача;
 - заборгованості за надані послуги з розподілу (передачі) електричної енергії відповідно до умов договору з оператором системи;
 - несплати вартості необлікованої електричної енергії внаслідок порушення споживачем цих Правил, визначеної відповідно до законодавства (за умови прийняття судом рішення щодо споживання споживачем необлікованої електроенергії на користь оператора системи);
 - невиконання припису представника відповідного органу виконавчої влади;
 - закінчення терміну дії, розірвання або неукладення договору між споживачем та оператором системи;
 - закінчення терміну дії договору між споживачем та постачальником "останньої надії" (за умови неукладення споживачем договору з іншим електропостачальником);
 - порушення споживачем під час виконання робіт або провадження іншої діяльності поблизу електричних мереж Правил охорони електричних мереж
- Проводити не менше як один раз на 6 місяців контрольний огляд засобу комерційного обліку у споживача.
 - Здійснювати технічну перевірку засобу обліку (засобу виміральної техніки) не менше одного разу на 3 роки.
 - Розглядати звернення та претензії споживача щодо надання послуг, пов'язаних з розподілом (передачею) електричної енергії, та ухвалювати рішення з цього приводу у передбачені законодавством терміни.
 - Приймати письмові та усні повідомлення (у тому числі засобами зв'язку) споживача щодо порушення електропостачання або порушення параметрів якості електричної енергії, а також вживати заходів для відновлення електропостачання та приведення показників якості у відповідність з вимогами нормативних документів.
 - Контролювати дотримання споживачем Правил роздрібного ринку електричної енергії:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v032874-18#n28>
 - Частково обмежувати або повністю припиняти постачання електроенергії споживачу у передбачених законодавством випадках, визначених пунктом 7.5 розділу VII ПРПЕЕ, а саме:

затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 04.03.1997 №209;

- створення неналежних умов експлуатації електромереж унаслідок незабезпечення збереження мереж, створення умов, наслідком яких можуть стати нещасні випадки від впливу електричного струму. Відключенню підлягають електроустановки та струмоприймачі споживача, для електрозабезпечення яких використовуються електричні мережі, щодо яких споживач порушує Правила охорони електричних мереж (на виконання припису представника відповідного органу виконавчої влади).



отримання поштовим відділенням зв'язку, в якому обслуговується одержувач (у разі направлення поштою рекомендованим листом).

2) Електропостачальником за умови попередження споживача не пізніше ніж за 10 робочих днів до дня відключення у разі:

- заборгованості з оплати за спожиту електричну енергію відповідно до умов договору з електропостачальником;
- недопущення уповноважених представників електропостачальника до розрахункових засобів комерційного обліку електричної енергії, що розташовані на території споживача.

Попередження про повне або часткове припинення постачання (розподілу або передачі) електричної енергії оформлюється після встановлення факту наявності підстав для вчинення вказаних дій та надається споживачу окремим письмовим повідомленням, у якому зазначаються: підстава, дата і час, з якого електропостачання буде повністю або частково припинено, прізвище, ім'я, по батькові, підпис відповідальної особи, якою оформлено попередження.

Датою отримання таких попереджень буде вважатися дата їх особистого вручення, що підтверджується підписом одержувача та/або реєстрацією вхідної кореспонденції; або третій календарний день від дати

Попередження про припинення постачання електричної енергії може надаватися споживачу в інший спосіб, передбачений договором з електропостачальником та договором з оператором системи або додатками до нього.

Якщо підставою для припинення постачання електричної енергії є заборгованість споживача перед відповідним учасником роздрібного ринку, у попередженні про припинення постачання електричної енергії додатково зазначається сума заборгованості за відповідним договором та період, за який ця заборгованість виникла.


У разі усунення споживачем в установленний строк порушень, що завчасно (до дня відключення) підтверджується належним чином, постачання електричної енергії споживачу не припиняється.

Оператор системи протягом одного робочого дня після надання споживачу попередження про припинення електроживлення повідомляє про це електропостачальника споживача та адміністратора комерційного обліку. У разі отримання оператором системи від електропостачальника звернення щодо відключення електроустановки споживача, оператор системи має повідомити адміністратора комерційного обліку про отримання відповідного звернення протягом дня його отримання.



Хто платить за перевірку лічильника та послуги, пов'язані з обліком?

Модернізація лічильника	Послуга надається ОСР на підставі заяви та за рахунок споживача
Заміна або зміна місця встановлення справного, непошкодженого лічильника	За рахунок ініціатора такої заміни/зміни
Заміна несправних (пошкоджених) лічильників	За рахунок власника лічильника
Заміна пошкоджених або відсутніх (з причини їх крадіжки, несанкціонованого демонтажу тощо) лічильників	За рахунок сторони, відповідальної за збереження і цілісність лічильника
Періодична перевірка, обслуговування та ремонт лічильників	<p>За рахунок ОСР</p>
Приймання даних комерційного обліку від споживачів	
Плановий контрольний огляд та зчитування даних з лічильників (один раз на 6 місяців) та планова технічна перевірка вузлів обліку (один раз на 3 роки)	
Періодична перевірка, обслуговування та ремонт (зокрема демонтаж, транспортування, монтаж) лічильників	
Забезпечення належного технічного стану контактних з'єднань на межі експлуатаційної відповідальності та на вхідних і вихідних клемах опломбованих лічильників та вхідних комутаційних апаратів в індивідуальних побутових споживачів	
Первинна параметризація багатозонних лічильників електроенергії (при першому їх встановленні або якщо після проведення періодичної перевірки, технічного обслуговування чи ремонту лічильника встановлена параметризація не збереглася)	



Споживач електроенергії (індивідуальний побутовий споживач)

Кожен власник житла в багатоквартирному будинку, який використовує електричну енергію для забезпечення власних побутових потреб (не для професійної чи господарської діяльності), **є індивідуальним побутовим споживачем електроенергії**. Також до цієї категорії належать фізичні особи, фізичні особи-підприємці та юридичні особи, що купують електричну енергію лише для власного споживання.

Для того щоб отримувати електричну енергію від постачальника, споживач повинен укласти договір із оператором системи розподілу (ОСР) – фактично, домовитися про доступ до системи розподілу.

Що має робити споживач?

- Забезпечувати належний технічний стан та безпечну експлуатацію електромереж, електроустановок та електроприладів всередині квартири.
- Вчасно передавати показники лічильника, а саме – протягом 2-х останніх днів кожного місяця та 3-х днів наступного за ним місяця.



Передати показники можна одним із способів:

- 1** через особистий кабінет на сайті ОСР;
- 2** телефоном;
- 3** шляхом зазначення показань у сплаченому рахунку (на дату сплати);
- 4** на електронну адресу ОСР;
- 5** іншими засобами електронного зв'язку, організованими ОСР.

Якщо компанія не отримала даних від споживача четвертого робочого дня місяця, що настає за розрахунковим (і лічильник не має дистанційної системи передачі даних), обсяг споживання визначається за середньодобовим обсягом споживання.

- Не пізніше 20-го числа наступного місяця оплачувати рахунки за надані послуги.
- Невідкладно повідомляти ОСР про недоліки в роботі електрولیчильника.



Споживач відповідає за збереження пломб. У разі виявлення порушень контролерами ОСР складається акт про порушення. Споживач повинен сплатити вартість необлікованої електричної енергії, обсяг якої визначається на підставі акту, а також компенсувати витрати, пов'язані з позаплановою заміною або ремонтом лічильника.

- Узгоджувати з ОСР усі нові підключення та переобладнання внутрішньої електропроводки.
- Забезпечувати доступ представникам постачальника та ОСР, які пред'явили свої службові посвідчення, до електролічильника, електроустановок та електропроводки.
- Не перешкоджати обрізанню гілок дерев, які ростуть на території, для забезпечення безпечної відстані від проводів повітряної лінії електромережі.
- Повідомляти енергопостачальника та ОСР про зміну власника об'єкта не пізніше ніж за 20 робочих днів.
- Отримувати компенсацію у разі недотримання постачальником та ОСР стандартів якості електричної енергії.
- Отримувати інформацію щодо якості електричної енергії, тарифів (цін), порядку оплати, умов та режимів її споживання.
- Надсилати до постачальника та ОСР звернення/скарги/претензії та вчасно отримувати відповіді на них.



Стандарти якості електропостачання

Перелік гарантованих стандартів та розмірів компенсації визначено Постановою НКРЕКП від 12.06.2018 №375 (<https://www.nerc.gov.ua/?id=32498>).

У випадку невиконання або неналежного виконання своїх зобов'язань (недотримання стандартів електропостачання) постачальник чи оператор системи розподілу повинен надати компенсацію споживачу. Споживач отримує компенсацію за недотримання ОСР або ПУП стандартів (строків надання послуг та виконання робіт тощо).

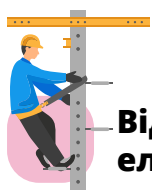
Компенсація надається автоматично – без звернення споживача (крім стандартів щодо частоти перерв, якості напруги, невірною рахунку, які потребують звернення в компанію).

Подати заяву на компенсацію можна через центр обслуговування свого постачальника чи оператора системи розподілу (безпосередньо на сайті чи за адресою, вказаною на сайті) або через функціонал «Подати заяву на компенсацію» мобільного додатку «Енергетика Онлайн». Компенсація за недотримання стандартів якості не надається у випадках:

1) якщо причиною недотримання стандартів стали доведені форс-мажорні обставини;

2) якщо споживач у письмовому вигляді відмовився від отримання компенсації.

Електропостачальник/ОСР повинен зменшити рахунок на суму компенсації з вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються (ПДФО, військовий збір), не пізніше ніж за 45 днів з дня порушення або звернення споживача щодо отримання компенсації за недотримання гарантованого стандарту. У разі перевищення строку в 45 днів сума компенсації подвоюється.



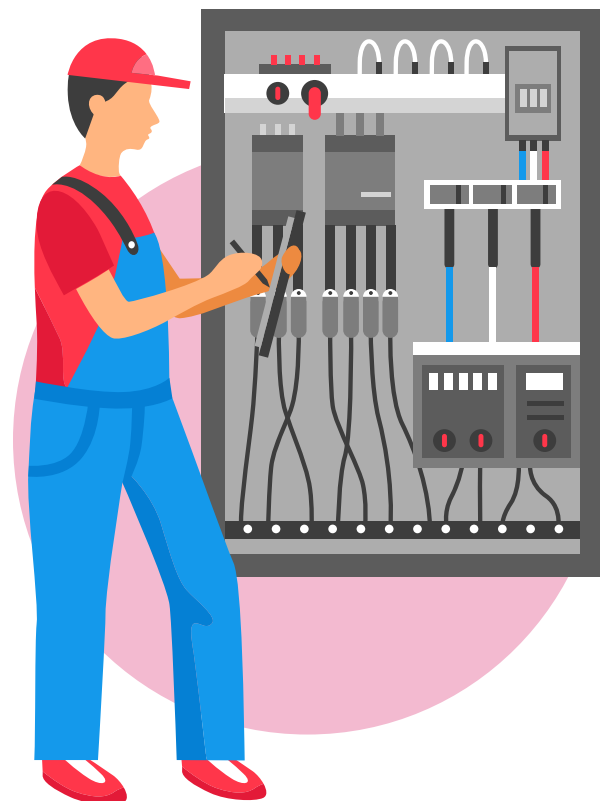
Відновлення електропостачання

- Відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів – не більше 12 годин (у незимові місяці) та 6 годин (у зимові місяці); відновлення електропостачання для значних планових робіт з попередженням споживачів (реконструкція та заміна мереж), погоджених НКРЕКП, – 24 години (у незимові місяці) та 8 годин (у зимові місяці).
- Тривалість аварійних перерв – не більше 24 годин (з 01.01.2022 року не більше 22 годин).
- Відсутність однієї фази у трьохфазних приєднаннях – не більше 24 годин (з 01.01.2021 року не більше 22 годин).
- Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за заявою споживача – 5 робочих днів з дати надання споживачем документів, що підтверджують оплату ліцензії на послугу з відновлення електроживлення.
- Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена

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

- ✓ у міській місцевості – до 3-х робочих днів;
 - ✓ у сільській місцевості – до 5-ти робочих днів.
- Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за зверненням електропостачальника інформації про усунення причин відключення:
 - ✓ у міській місцевості – до 3-х робочих днів;
 - ✓ у сільській місцевості – до 5 робочих днів.

Компенсація за перевищення тривалості аварійних перерв понад 24 години – 300 грн, планових перерв з попередженням споживачів – 200 грн. Компенсація надається автоматично.





Введення в експлуатацію, обслуговування та перевірка лічильника

- Контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії за зверненням споживача:
 - протягом 20 робочих днів з дня реєстрації звернення споживача, якщо засоби комерційного обліку належать ОСР;
 - протягом 20 робочих днів з дня оплати споживачем вартості робіт, якщо засоби комерційного обліку належать споживачу.
- Експертиза засобів комерційного обліку – до 20 робочих днів з дня оплати споживачем її вартості.
- Встановлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії індивідуального побутового споживача – 7 робочих днів з дня оплати індивідуальним побутовим споживачем цих послуг.
- Заміна або зміна місця встановлення лічильника електричної енергії – протягом 7 робочих днів з дня звернення споживача.

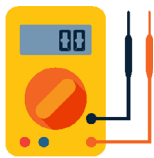
Компенсація надається автоматично.

? Відповіді на звернення споживачів

- Розгляд скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з наданням інформації з дня отримання скарги/звернення/претензії:
 - до 15 днів без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії;
 - до 30 днів у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії;
 - до 45 днів у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії для колективної скарги/звернення/претензії.
- Розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання – до 30 днів з дати отримання звернення.
- Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за послуги з розподілу електричної енергії, якщо виставлення таких рахунків ОСР передбачене в договорі про надання послуг з розподілу електричної енергії зі споживачем, – до 5 робочих днів з дати отримання звернення.
- Розгляд звернення споживача щодо виправлення помилкових показників лічильника у платіжному документі від дня отримання ОСР відповідного звернення:
 - протягом 5 робочих днів;
 - протягом 20 робочих днів у разі потреби проведення перевірки лічильника.

- Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів з інших питань:
 - до 30 днів з дня отримання звернення/скарги/претензії споживача;
 - до 45 днів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити додаткові заходи.

Компенсація надається автоматично.



Якість електричної енергії (напруги)

- Параметри якості електроенергії в точках приєднання споживачів в нормальних умовах експлуатації мають відповідати параметрам, визначеним у ДСТУ EN 50160:2014 «Характеристики напруги електропостачання в електричних мережах загального призначення». Зокрема, цим стандартом встановлено, що напруга від 198 В до 242 В є допустимим відхиленням (Відповідно до положень пункту 11.4.6 глави 11.4 розділу XI Кодексу систем розподілу);
- усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії щодо якості електричної енергії з дня наступного за днем, коли ОСР став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії за результатами проведення вимірювання, або з дня, наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії, якщо ОСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії:
 - у строк 30 днів у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР;
 - у строк 180 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мереж.

У разі виникнення сумніву щодо розподілу електричної енергії належної якості (рівень напруги виходить за межі діапазону 198–242 В), Ви можете звернутися до вашого ОСР із скаргою/зверненням/претензією одним із способів, зазначених на веб-сайті ОСР у розділі «Порядок подання скарг/звернень/претензій» (безпосередньо відвідати центр обслуговування споживачів, зателефонувати в кол-центр ОСР або надіслати листа на електронну адресу).

ОСР може направити свого представника в узгоджений зі споживачем час для аналізу можливих причин недотримання показників якості електричної енергії та/або проведення необхідного вимірювання. Такі вимірювання фахівці проводять мінімум 7 днів. Якщо ОСР визнає факт недотримання показників якості електроенергії, то таке вимірювання може не проводитися або займати менше часу.

За результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії ОСР може визнати її обґрунтованою або необґрунтованою та надати відповідь у письмовій формі.

Усі витрати, пов'язані із вимірюванням параметрів якості електричної енергії, покриває ОСР.

Якщо скарга/звернення/претензія щодо якості електричної енергії визнана обґрунтованою, компанія повинна:

- ✓ вказати причини її недотримання;
- ✓ вказати заходи та строки ліквідації цих причин;
- ✓ надати результати вимірювання параметрів якості електричної енергії (якщо проводилося).

ОСР надає споживачу компенсацію за недотримання показників якості електричної енергії у розмірі 25% плати тарифу за послуги з розподілу електричної енергії з дня визнання скарги/звернення/претензії



обґрунтованою до дня усунення причин недотримання показників якості електричної енергії.

Якщо скарга/звернення/претензія визнана необґрунтованою (не підлягає задоволенню), компанія надає:

- ✓ документи, що підтверджують порушення споживачем вимог законодавства (наприклад, прилади споживача не відповідають стандартам або технічним умовам приєднання), внаслідок чого параметри якості не відповідають показникам;
- ✓ результати вимірювання параметрів якості електричної енергії, що підтверджують дотримання ОСР нормативних показників протягом не менше 7 календарних днів.

Якщо споживач не згоден з результатами розгляду скарги/звернення/претензії щодо показників якості, він може звернутися до Регулятора, написавши скаргу до територіального відділення НКРЕКП та надіславши її на електронну пошту, листом чи за допомогою мобільного додатку «Енергетика Онлайн».



Частота перерв в електропостачанні

Допустима кількість перерв тривалістю понад 1 годину протягом 12 місяців:

- Аварійні перерви (з вини компанії):
 - менше 7 перерв для міст та селищ міського типу;
 - менше 9 перерв для сільської місцевості.
- Планові перерви – менше 12 перерв.

Розмір компенсації (для побутового споживача) – 200 грн + 50 грн за кожен перерву понад встановлений стандарт.



Як отримати компенсацію:

1. Звернутися до оператора системи розподілу (обленерго) із заявою про надання компенсації за часті перерви в електропостачанні.

2. Компанія зобов'язана надати відповідь, в якій має бути зазначена інформація щодо:

- найменування лінії (трансформатора), від якої заживлений споживач
- кількості аварійних перерв
- кількості планових перерв
- кількості перерв не з вини компанії (форс-мажорні обставини, вина інших осіб)
- висновок про дотримання/недотримання стандарту.

3. У разі незгоди з висновком компанії, а також якщо у відповіді не надано визначений вище перелік інформації – звертатися до НКРЕКП з копією відповіді компанії.

Постачальник електричної енергії відповідає за такі стандарти:

Виставлення **правильного рахунку**

- виставлення рахунку електропостачальником (у паперовій або електронній формі) у строки, визначені договором про постачання електричної енергії та/або ПРРЕЕ;
- виставлення рахунку електропостачальником з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії.

Неправильний рахунок – рахунок за електричну енергію, виставлений споживачу електропостачальником (у випадку планових платежів або попередньої оплати – рахунок з остаточним розрахунком), у якому неправильно вказані вартість, ціна/тариф та/або дані про обсяг спожитої електричної енергії, отримані з лічильників споживача від ОСР.

Не вважається **неправильним рахунок:**

- виставлений за обсягами, визначеними розрахунковим шляхом за значенням середньодобового обсягу споживання в разі неотримання показників лічильника від споживача у строки, встановлені чинним законодавством;
- виставлений за обсягами, визначеними за результатами контрольного огляду лічильника;



- з невірними даними щодо обсягу спожитої електричної енергії, що передані споживачем, або сформований споживачем рахунок (зокрема, в «Особистому кабінеті» на офіційному вебсайті електропостачальника).
- надання даних про споживання електричної енергії у строк 5 робочих днів з дня отримання звернення споживача;
- розгляд звернень/скарг/претензій споживачів з дня отримання звернення/скарги/претензії споживача:
 - ✓ до 30 днів;
 - ✓ до 45 днів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку;
- розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за електричну енергію – до 5 робочих днів з дати отримання звернення.





Розмір компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг для населення ОСР

Гарантований стандарт	Розмір компенсації споживачам, грн	Періодичність надання	
Дотримання показників змінення напруги	25% плати за надання послуг з розподілу	щомісячно	
 Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача:			
у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР	30 днів	100	кожні 30 календарних днів
у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів	100	кожні 30 календарних днів
 Розгляд скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії:			
без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії	15 днів	200	одноразово
у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії	30 днів	200	одноразово
у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії для групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії)	45 днів	100	одноразово кожному споживачу
Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	24 години	200	одноразово
 Підключення електроустановок замовника до електричної мережі:			
якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших користувачів	5 роб. днів	400	одноразово
якщо підключення потребує припинення електропостачання інших користувачів	10 роб. днів	400	одноразово
Видача паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу	3 роб. дні	200	одноразово
Видача підписаного ОСР паспорту точки розподілу	10 роб. днів	200	одноразово
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за заявою споживача	5 роб. днів	200	одноразово



Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою ОСР:

у міській місцевості	3 роб. дні	200	одноразово
у сільській місцевості	5 роб. днів	200	одноразово



Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за зверненням електропостачальника:

у міській місцевості	3 роб. дні	200	одноразово
у сільській місцевості	5 роб. днів	200	одноразово



Контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії за зверненням споживача:

якщо відповідні засоби комерційного обліку належать ОСР	20 робочих днів	200	одноразово
якщо засоби комерційного обліку належать споживачу	20 робочих днів	200	одноразово
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів	200	одноразово
розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів	200	одноразово
Розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання	30 днів	200	одноразово
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за послуги з розподілу електричної енергії	5 роб. днів	200	одноразово
Експертиза засобів комерційного обліку	20 роб. днів	200	одноразово



Розгляд звернень споживачів щодо виправлення помилкових показників лічильника у платіжному документі:

без потреби проведення перевірки лічильника	5 роб. днів	200	одноразово
у разі потреби проведення перевірки лічильника	20 роб. днів	200	одноразово
Встановлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії індивідуального побутового споживача	7 роб. днів	200	одноразово
Заміна або зміна місця встановлення лічильника електричної енергії	7 роб. днів	200	одноразово



Кількість перерв в електропостачанні протягом 12 календарних місяців в точці розподілу споживача: для запланованих перерв без попередження споживача та перерв з причин технологічних порушень в електричних мережах ліцензіата

у міській місцевості	менше 7	за формулою	одноразово за зверненням споживача
у сільській місцевості	менше 9		одноразово за зверненням споживача
для запланованих перерв із попередженням споживачів	менше 12		одноразово за зверненням споживача



Розмір компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг для населення електропостачальника

Гарантований стандарт	Розмір компенсації споживачам, грн	Періодичність надання	
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів	200	одноразово
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів	200	одноразово
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку	45 днів	200	одноразово
Розгляд звернення споживача щодо перевірки правильності рахунку за електричну енергію	5 роб. днів	200	одноразово
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів	200	одноразово
Виставлення рахунку електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ	100	одноразово за зверненням споживача
Виставлення рахунку електропостачальником з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії		100	одноразово за зверненням споживача



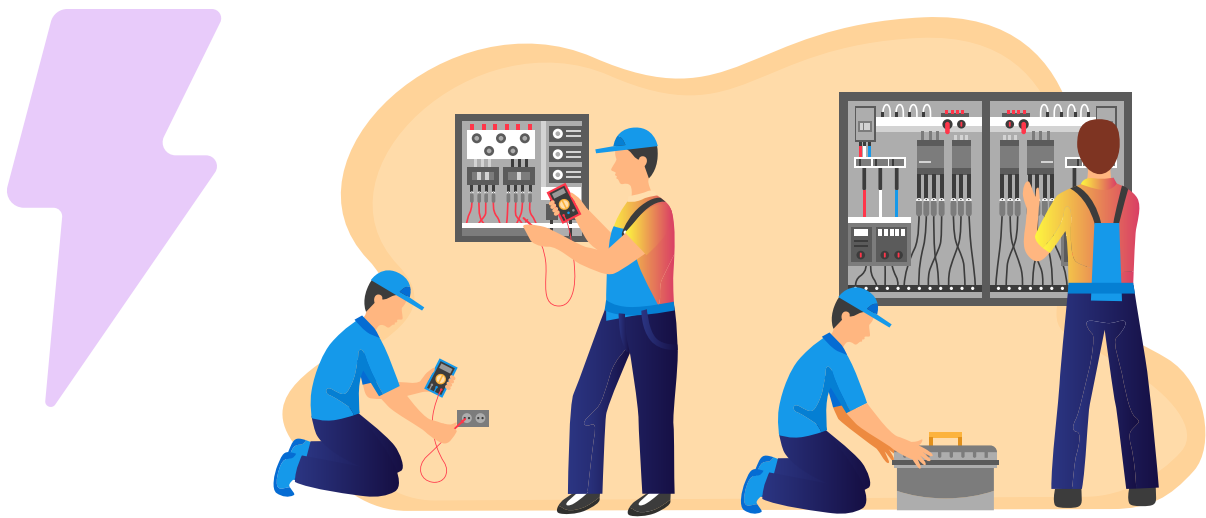
Організація, яка здійснює управління будинком (ОСББ, управитель, співвласники самостійно)

Управління багатоквартирним будинком покликане забезпечити належні умови проживання і задовольнити господарсько-побутові потреби мешканців будинку. **Існує три основні форми управління багатоквартирним будинком:**

- зборами співвласників;
- управителем;
- об'єднанням співвласників багатоквартирного будинку (асоціацією об'єднань співвласників багатоквартирних будинків).

Що має робити організація, яка здійснює управління багатоквартирним будинком (ОСББ, управитель, співвласники самостійно)?

- Забезпечувати належне утримання спільного майна (внутрішньобудинкових електромереж та електрообладнання).
- Визначити організацію, яка здійснюватиме ремонт та технічне обслуговування внутрішньобудинкових електричних мереж.
- Забезпечувати захист спільного майна (зокрема, збереження пломб на електролічильниках).
- Зберігати технічну документацію.
- Інформувати співвласників про необхідність капітального ремонту (заміни) внутрішньобудинкових електромереж; за рішенням співвласників та в межах виділених ними коштів організувати виконання та виступати замовником робіт з їх капітального ремонту.
- Укласти з відповідним оператором системи розподілу договір про надання послуг з розподілу електричної енергії та обраним електропостачальником договір про купівлю електричної енергії для належного функціонування спільного майна будинку (наприклад, роботи ліфтів, освітлення місць загального користування).
- Щороку звітувати перед співвласниками про виконання кошторису та подавати на погодження кошторис на поточний рік.



Організація, яка здійснює технічне обслуговування та поточний ремонт внутрішньобудинкових систем електропостачання

Внутрішньобудинкові електричні мережі, згідно з ч.2 ст.382 Цивільного кодексу України, є спільною сумісною власністю співвласників багатоквартирного будинку. Аби забезпечити надійність та безпеку для всіх мешканців, технічне обслуговування внутрішньобудинкових систем електропостачання в житлових будинках повинні здійснювати лише кваліфіковані фахівці, які мають дозвіл на проведення відповідних робіт. Це можуть бути кваліфіковані співвласники, ОСР (обленерго) або інший суб'єкт господарювання. Оплачують ці роботи виключно співвласники. Відповідно, кошторис може бути частиною договору з розподілу електричної енергії або ж договору з управління багатоквартирним будинком (співвласники оплачують послуги управителю, а він – організації, яка здійснює ці роботи).

Рішення про визначення організації, яка здійснюватиме технічне обслуговування та поточний ремонт внутрішньобудинкових електромереж, ухвалюється або зборами співвласників, або ОСББ. Якщо у будинку створено ОСББ, рішення приймається

відповідно до статуту об'єднання. Якщо ж у будинку немає ОСББ, то таке рішення потрібно схвалити на зборах співвласників 2/3 власників площі будинку.

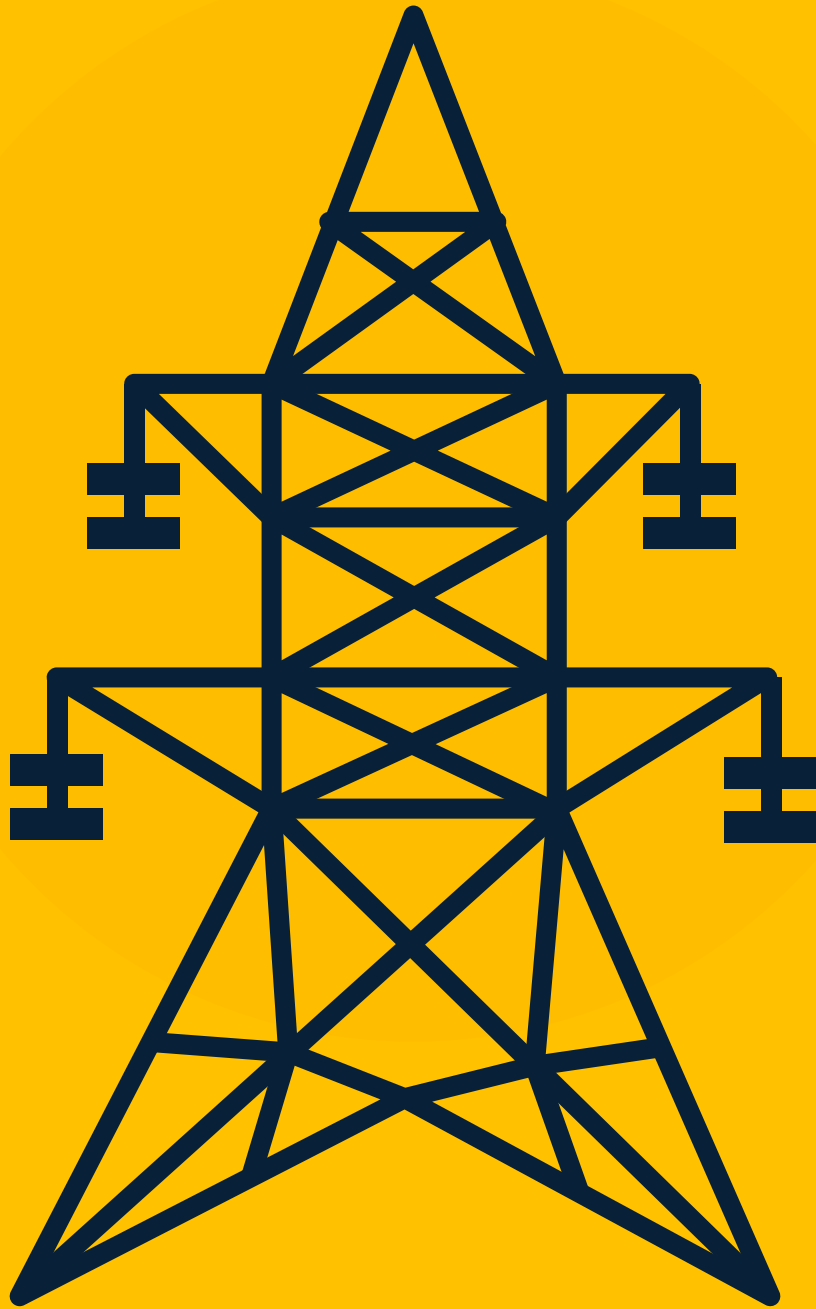
Що має робити така організація?

Відповідно до Наказу Міністерства енергетики №6 від 9 січня 2019 року «Про затвердження Переліку видів робіт, які входять до технічного обслуговування внутрішньобудинкових систем електропостачання в житлових будинках» (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0090-19#Text?>), така організація має забезпечити:

- Зовнішній огляд з вибірковою перевіркою та ревізією контактних з'єднань і стану проводів у з'єднувальних і відгалужувальних коробках силових та освітлювальних мереж у ВРП-0,4 кВ, розподільних щитів.
- Проведення вимірів напруги та навантаження в мережі.

- Ремонт вимикачів.
- Перевірку технічного стану запобіжників та автоматичних вимикачів.
- Проведення вимірювання опору ізоляції електропроводок, кабелів.
- Перевірку стану заземлювальних пристроїв та систем грозозахисту багатопверхових житлових будинків, проведення вимірювань опору заземлення.
- Пошук місць пошкоджень електромереж та їх усунення.
- Нанесення та/або відновлення постійних написів, знаків і маркувань.
- Заміну аварійних ввідних дротів до квартир.
- Ремонт зовнішньої електропроводки в місцях загального користування з усуненням пошкоджень.
- Ремонт групових розподільних щитів.
- Ремонт та заміну запобіжників, автоматичних вимикачів, пакетних перемикачів у ВРП-0,4 кВ, розподільних щитів.
- Заміну освітлювальної електропроводки зі зміною електричних пристроїв (вимикачів, рубильників, штепселів, патронів, розеток).
- Заміну групових розподільних та запобіжних коробок і щитів.
- Відновлення та/або встановлення механічних замків на розподільних щитах, силових комірках тощо.





dixigroup.org