

## **Витяг з Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312 (з наступними змінами)**

### **VIII. Порядок розгляду звернень, скарг, претензій та актів про порушення цих Правил**

*{Назва розділу VIII в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1525 від 18.07.2019](#)}*

8.1. Загальний порядок дій учасників роздрібного ринку електричної енергії під час розгляду звернень, скарг та претензій споживачів

8.1.1. Учасники роздрібного ринку під час здійснення діяльності з розподілу, передачі, постачання (продажу) електричної енергії споживачу, надання послуг комерційного обліку мають дотримуватись вимог чинного законодавства та укладених договорів.

Якщо між сторонами відповідного договору виникає спірне питання, сторони мають вжити усіх заходів, які застосовуються для врегулювання спірного питання, шляхом ініціювання проведення між сторонами переговорів щодо спірного питання, запропонувати можливі способи його вирішення. Під час проведення переговорів сторони мають спільно визначити найбільш прийнятне рішення для врегулювання спірного питання.

8.1.2. Споживач у разі порушення його прав та законних інтересів першочергово має звернутись до учасника роздрібного ринку зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення таким учасником порушення та відновлення прав та законних інтересів споживача.

До звернення/скарги/претензії споживач має додати наявні оригінали рішень або копії рішень, які приймалися за його зверненням/скаргою/претензією раніше, а також за наявності інші документи, необхідні для розгляду звернення/скарги/претензії, які після його (її) розгляду повертаються споживачу.

Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, учасник роздрібного ринку може у строк не більше 3 календарних днів звернутися до споживача за додатковою інформацією, яка необхідна йому для повного та об'єктивного розгляду звернення/скарги/претензії.

У разі ненадання споживачем необхідної інформації (документів), пояснень щодо обставин, зазначених у зверненні/скарзі/претензії, учасник роздрібного ринку має надати споживачу роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання споживачем додаткової інформації не є підставою для відмови учасником роздрібного ринку у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.

8.1.3. Учасник роздрібного ринку, отримавши від споживача звернення/скаргу/претензію, має її зареєструвати та розглянути відповідно до порядку, визначеного цими Правилами. Якщо споживач не погоджується з рішенням, прийнятим за його зверненням/скаргою/претензією, він може оскаржити таке рішення шляхом направлення скарги Регулятору або енергетичному омбудсмену.

8.1.4. Скарга може бути подана споживачем протягом 1 року з моменту прийняття рішення учасником роздрібного ринку, що оскаржується, але не пізніше 1 місяця, починаючи з дня, наступного за днем ознайомлення або отримання споживачем цього рішення. Учасник роздрібного ринку має право не розглядати скаргу, подану з порушенням зазначеного строку.

Пропущений споживачем з поважної причини строк може бути поновлений посадовою особою учасника роздрібного ринку, яка згідно з посадовими обов'язками має повноваження приймати такі рішення.

8.1.5. Рішення Регулятора, енергетичного омбудсмена або учасника роздрібного ринку, який розглядав звернення/скаргу/претензію, у разі незгоди з ним може бути оскаржено споживачем або учасником роздрібного ринку (щодо рішення Регулятора, енергетичного омбудсмена) шляхом звернення до суду у строки, передбачені законодавством України.

## 8.2. Оформлення претензій учасниками роздрібного ринку електричної енергії

8.2.1. У разі порушення учасником роздрібного ринку вимог цих Правил та/або умов договорів, наявність яких передбачена цими Правилами, учасник роздрібного ринку, щодо якого було вчинено порушення, складає у довільній формі претензію та подає її учаснику роздрібного ринку, яким було вчинено порушення.

У разі заподіяння учаснику роздрібного ринку електричної енергії збитків у претензії зазначаються підстави та розмір нарахованих збитків. До претензії можуть додаватися документи, які підтверджують вину оператора системи (електропостачальника електричної енергії або споживача) та розмір нарахованих збитків.

Учасник роздрібного ринку протягом 30 календарних днів з дати отримання претензії має усунути порушення та/або відшкодувати збитки, завдані учаснику роздрібного ринку, яким було подано претензію, про що повідомити іншу сторону, чи надати йому обґрунтовану відмову щодо задоволення його претензій повністю або частково. До відмови щодо задоволення претензії учасник роздрібного ринку може додати документи, які підтверджують вину іншої сторони або відсутність своєї вини. Протягом розгляду претензії учасники роздрібного ринку зобов'язані на запит іншої сторони надавати уточнюючу інформацію та документи, необхідні для розгляду претензії.

У випадку ненадання учасником роздрібного ринку відповіді на претензію іншого учасника роздрібного ринку у встановлений строк або незгоди зі змістом відповіді учасник роздрібного ринку має право звернутись до енергетичного омбудсмена (в межах його повноважень), Регулятора, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в електроенергетичному комплексі, центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики, Антимонопольного комітету України відповідно до компетенції та/або до суду.

Спірні питання щодо відшкодування збитків та/або визначення їх розміру вирішуються під час розгляду претензії шляхом переговорів між учасниками роздрібного ринку або в судовому порядку.

8.2.2. У разі надходження претензії/скарги споживача щодо якості електричної енергії оператор системи розглядає її протягом 15 днів з дня отримання претензії/скарги, а у разі проведення вимірювань показників якості електричної енергії в точці розподілу (передачі) електричної енергії - протягом 30 днів.

Розгляд претензій та скарг споживачів щодо показників якості електричної енергії, вимірювання показників якості електричної енергії, претензій щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання оператором системи показників якості електропостачання, зокрема внаслідок недотримання показників якості електричної енергії та перерв в електропостачанні, здійснюється відповідно до вимог Кодексу систем розподілу та Кодексу системи передачі та/або правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів

господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів, затверджених Регулятором.

8.2.3. У разі отримання претензії споживача щодо перерв (обмеження) в електропостачанні, що виникли внаслідок технологічних порушень у роботі мереж оператора системи або планових робіт без повідомлення споживачів в установленому порядку, оператор системи складає акт про застосування обмеження, у якому зазначається тривалість перерви (обмеження) в електропостачанні.

Акт про застосування обмеження складається у формі у двох примірниках та підписується уповноваженими представниками споживача та оператора системи. Сторони можуть додати до акта документи, які підтверджують вину іншої сторони або відсутність своєї вини.

Тривалість перерви (обмеження) визначається спільно за документацією споживача та оператора системи відповідно до диспетчерських оперативних документів оператора системи. Якщо перерва в електропостачанні викликана технологічними порушеннями в роботі мереж оператора системи, то для розрахунку обсягу недовідпущеної електричної енергії тривалість перерви зменшується на проміжок часу, який регламентується Правилами улаштування електроустановок відповідно до категорії надійності електропостачання струмоприймачів споживача.

Обсяг недовідпущеної електричної енергії споживачу протягом розрахункового періоду визначається як добуток середньодобового споживання, визначеного за фактом споживання в попередньому розрахунковому періоді, а за його відсутності - за профілем споживання, на час перерви (обмеження) електропостачання з вини оператора системи.

Оператор системи зобов'язаний відшкодувати споживачу збитки, що враховують, у тому числі, розрахунковий обсяг недовідпущеної електричної енергії та ціну на ринку «на добу наперед» у період перерви (обмеження).

У разі відмови оператора системи від складення акта про застосування обмеження споживач самостійно складає акт про застосування обмеження та зазначає в ньому тривалість перерви (обмеження) та обсяг недовідпущеної споживачу електричної енергії виходячи з даних, наявних у споживача, після чого надсилає (надає) цей акт оператору системи. Акт про застосування обмеження має бути надісланий споживачем на адресу оператора системи рекомендованим листом з повідомленням про вручення поштових відправлень або вручений представнику оператора системи розподілу особисто за місцем знаходження оператора системи. При врученні акта про застосування обмеження особисто оператор системи має поставити на екземплярі акта споживача відмітку про його отримання. Оператор системи протягом 5 робочих днів з моменту його отримання має погодити акт та здійснити відповідне відшкодування або надати обґрунтовані зауваження до нього шляхом надіслання споживачу відповідного письмового повідомлення рекомендованим листом з повідомленням про вручення поштових відправлень.

8.2.4. У разі виявлення представниками оператора системи пошкоджень чи зриву пломб та/або індикаторів, установлених у місцях, указаних в акті про пломбування, або пошкоджень відбитків тавр на цих пломбах, пошкодження розрахункових засобів вимірювальної техніки, явних ознак втручання в параметри розрахункових засобів вимірювальної техніки з метою зміни їх показів, самовільних підключень до електричних мереж розрахунок обсягу електричної енергії, який підлягає оплаті, здійснюється відповідно до порядку, визначеного [главою 8.4](#) цього розділу.

*{Пункт 8.2.4 глави 8.2 розділу VIII із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1525 від 18.07.2019}*

8.2.5. У разі виявлення під час контрольного огляду або технічної перевірки уповноваженим представником оператора системи, від якого споживач одержує електричну енергію, порушень цих Правил, у тому числі фактів безоблікового споживання електричної енергії, на місці виявлення порушення у присутності споживача (представника споживача) або іншої особи, яка допустила представників оператора системи на об'єкт (територію) споживача для проведення перевірки (за умови посвідчення цієї особи), оформлюється [акт про порушення](#) згідно з формою, наведеною в додатку 8 до цих Правил.

Акт про порушення складається представниками оператора системи, які мають таке право згідно з посадовою інструкцією, пройшли відповідне навчання та інструктаж, після пред'явлення ними службових посвідчень.

В акті про порушення мають бути зазначені зміст виявленого порушення з посиланням на відповідні пункти цих Правил та всі необхідні для визначення обсягу та вартості необлікованої електричної енергії параметри, що характеризують електроустановку споживача, схему підключення електроустановки споживача та її графічне зображення із зазначенням:

меж балансової належності;

перерізів та матеріалу всіх проводів (кабелів), наявних у схемі підключення;

номінальної сили струму спрацювання комутаційних апаратів, задіяних у схемі підключення;

фазування лічильника на дату оформлення акта про порушення.

Споживачі, представники оператора системи, інші особи, присутні при перевірці, під час здійснення перевірки електроустановок мають право здійснювати фото- та відеозйомку для фіксації виявлених порушень та/або відмови споживача (представника споживача або іншої особи, яка допустила представників оператора системи на об'єкт (територію) споживача для проведення перевірки) підписувати акт про порушення, про що зазначається в акті про порушення.

В акті про порушення заповнюються всі графи та рядки без пропусків. Виправлення чи підчищення не допускаються. Текст повинен бути однозначним, без можливості подвійного тлумачення.

В акті зазначаються заходи, яких було вжито або яких необхідно вжити для усунення допущених порушень.

Акт про порушення складається у двох примірниках, один з яких передається або надсилається споживачеві.

Акт про порушення підписується представником (представниками) оператора системи, який (які) брали участь у перевірці, та споживачем (представником споживача) або іншою особою, яка допустила представників оператора системи на об'єкт (територію) споживача для проведення перевірки (за умови посвідчення цієї особи).

У разі відмови споживача (представника споживача або іншої особи, яка допустила представників оператора системи на об'єкт (територію) споживача для проведення перевірки) підписати акт про порушення в ньому робиться запис про відмову. У цьому разі акт про

порушення вважається дійсним, якщо його підписали більше одного уповноваженого представника оператора системи та незаінтересована особа (представник житлово-експлуатаційної організації, балансоутримувача або управителя будинку, виборна особа будинкового, вуличного, квартального чи іншого органу самоорганізації населення або представник органу місцевого самоврядування, інший споживач тощо) за умови посвідчення цієї особи або більше одного уповноваженого представника оператора системи, а відмова споживача (представника споживача або іншої особи, яка допустила представників оператора системи на об'єкт (територію) споживача для проведення перевірки) підписувати акт про порушення підтверджується відеозйомкою.

До акта про порушення сторонами можуть бути додані пояснення, зауваження та докази, перелік яких (за наявності) зазначається в цьому акті.

Представники оператора системи перед складанням акта про порушення зобов'язані повідомити споживача про його право внести пояснення та зауваження до акта, викласти мотиви своєї відмови від його підписання або підписати його без зауважень.

Облік бланків актів про порушення ведеться оператором системи у пронумерованому, прошнурованому та скріпленому печаткою журналі.

Акти про порушення та документи, що підтверджують факт їх отримання споживачем, повинні зберігатися оператором системи протягом трьох років з дня оформлення акта про порушення.

*{Пункт 8.2.5 глави 8.2 розділу VIII в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1525 від 18.07.2019](#)}*

8.2.6. На підставі акта про порушення уповноваженими представниками оператора системи під час засідань комісії з розгляду актів про порушення визначаються обсяг необлікованої електричної енергії та сума завданих споживачем збитків.

Комісія з розгляду актів про порушення створюється оператором системи і має складатися не менше ніж з 3 уповноважених представників оператора системи.

Споживач має право бути присутнім на засіданні комісії з розгляду актів про порушення.

Оператор системи повинен вести журнал реєстрації засідань комісії з розгляду актів про порушення, в якому зазначаються дата проведення засідання; номер протоколу; склад комісії; склад запрошених на засідання комісії (представники Регулятора, центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики, центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів); відмітка про присутність або відсутність споживача; перелік питань, які розглядалися на засіданні комісії; час розгляду кожного з питань, зміст окремої думки учасників комісії (у разі її наявності) та стислий зміст рішення.

Споживач має бути повідомлений оператором системи про місце, час і дату засідання комісії не пізніше ніж за 7 календарних днів до призначеної дати засідання.

У разі відмови споживача або представника споживача від отримання акта про порушення, у якому визначено місце, час та дату проведення засідання комісії, або окремого повідомлення про місце, час і дату засідання комісії оператор системи направляє споживачу таке повідомлення рекомендованим листом з повідомленням про вручення поштового відправлення на адресу, визначену в даних щодо споживача, наявних в оператора системи. У

такому разі оператор системи має право розглянути акт про порушення на засіданні комісії, яке має відбутися по закінченню 30 календарних днів від дати направлення споживачу такого повідомлення. За зверненням споживача оператор системи може розглянути акт про порушення на засіданні комісії раніше указанного терміну.

*{Абзац шостий пункту 8.2.6 глави 8.2 розділу VIII із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1525 від 18.07.2019](#)}*

Акт про порушення, не розглянутий у визначеному цими Правилами порядку протягом 60 календарних днів від дня його складення, вважається недійсним та підлягає скасуванню (крім випадків необхідності проведення експертизи пломб, індикаторів та/або засобу вимірювальної техніки електричної енергії для встановлення факту порушення). Якщо для розгляду акта про порушення необхідні результати експертного дослідження, зазначений термін розгляду відраховується з дати їх отримання оператором системи від експертної установи.

Комісія з розгляду актів про порушення може повторно розглянути акт про порушення в порядку, встановленому цими Правилами, на підставі звернення споживача, на вимогу Регулятора, центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в електроенергетичному комплексі, або за рішенням суду. За рішенням оператора системи у зв'язку з отриманням результатів експертизи чи інших даних, які не були відомі на момент ухвалення рішення комісією, але мають суттєве значення, рішення комісії може бути переглянуте у порядку, встановленому цими Правилами, протягом 1 року, починаючи з дня, наступного за днем його прийняття.

Рішення комісії оформлюється протоколом, копія якого видається споживачу.

У разі причетності споживача до порушення цих Правил у протоколі зазначаються відомості щодо обсягу та вартості необлікованої електричної енергії. В такому разі разом з протоколом споживачу надаються розрахунок обсягу та вартості необлікованої електричної енергії з посиланням на відповідні пункти [глави 8.4](#) цього розділу та розрахункові документи для оплати необлікованої електричної енергії та/або збитків.

*{Абзац десятий пункту 8.2.6 глави 8.2 розділу VIII із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1525 від 18.07.2019](#)}*

8.2.7. Кошти за необліковану електричну енергію та суми збитків перераховуються споживачем на поточний рахунок оператора системи.

Споживач має оплатити розрахункові документи за необліковану електричну енергію протягом 30 календарних днів від дня отримання рахунка (у випадку неотримання споживачем рахунка у поштовому відділенні упродовж 5 робочих днів з дня надходження рахунка до поштового відділення споживача рахунок вважається отриманим споживачем на 5 робочий день).

У разі незгоди споживача з фактом безоблікового споживання електричної енергії та відмови від сплати вартості необлікованої електричної енергії оператор системи звертається з позовом до суду для підтвердження факту безоблікового споживання електричної енергії та стягнення вартості необлікованої електричної енергії.

Спірні питання, які виникають між сторонами при складанні акта про порушення та/або визначенні обсягу та вартості необлікованої електричної енергії, вирішуються Регулятором,

центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в електроенергетичному комплексі, центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики відповідно до компетенції, енергетичним омбудсменом та/або судом.

Якщо судом прийнято рішення, яким спростовано факт безоблікового споживання електричної енергії споживачем та/або відмовлено оператору системи в задоволенні позову щодо стягнення зі споживача вартості необлікованої електричної енергії, розрахованої на підставі акта про порушення, та за умови набрання рішенням суду законної сили оператор системи скасовує відповідний акт про порушення.

*{Пункт 8.2.7 глави 8.2 розділу VIII в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1525 від 18.07.2019](#)}*

### 8.3. Процедура розгляду скарг та вирішення спорів

8.3.1. Учасники роздрібного ринку, які здійснюють розподіл або постачання електричної енергії споживачам, зобов'язані здійснювати розгляд скарг та вирішувати спори у порядку, визначеному цими Правилами, Кодексом систем розподілу та іншими нормативно-правовими актами Регулятора.

8.3.2. Учасники роздрібного ринку, крім споживачів, мають опубліковувати з урахуванням вимог цих Правил, Кодексу систем розподілу та інших нормативно-правових актів Регулятора на своєму офіційному веб-сайті:

- 1) адреси та телефони центру обслуговування споживачів, інформаційно-консультаційного центру, кол-центру, за якими споживач буде мати змогу отримати необхідну інформацію;
- 2) інструкцію про порядок подання звернень/скарг/претензій, зокрема щодо якості постачання електричної енергії та надання повідомлень про загрозу електробезпеки;
- 3) стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів;
- 4) процедуру розгляду звернень/скарг/претензій споживачів;
- 5) форму подання звернення/скарги/претензії.

8.3.3. Під час здійснення своєї діяльності, зокрема розгляду отриманих від споживачів звернень (скарг/претензій), учасники роздрібного ринку мають дотримуватися розроблених стандартів/вимог/процедур. Стандарти/вимоги/процедури, які розробляються учасниками роздрібного ринку, мають відповідати таким вимогам:

- 1) бути викладені зрозумілою та доступною мовою;
- 2) надавати можливість споживачу подавати звернення/скарги/претензії в усній формі (за допомогою телефону або під час особистого прийому відповідальному працівнику учасника роздрібного ринку) та/або письмовій формі (включаючи засоби електронного зв'язку);
- 3) надавати можливість споживачам з обмеженими можливостями отримувати інформацію, подавати звернення/скарги/претензії у зручний для них спосіб. Для забезпечення такої можливості учасники роздрібного ринку мають розробити інструкцію з урахуванням вимог, визначених законодавством;

4) чітко описувати поетапні заходи (алгоритм), які вживає учасник роздрібного ринку в ході розгляду звернення (скарги/претензії), отриманої від споживача, а також порядок особистого прийому споживачів;

5) описувати рішення, які може приймати учасник роздрібного ринку за результатами розгляду звернення (скарги/претензії) (вибачення, надання роз'яснень, повідомлення про здійснені заходи щодо усунення порушень, повідомлення про відшкодування збитків/компенсації тощо).

8.3.4. Процедура розгляду звернень, скарг та претензій, що розробляється електропостачальником та оператором системи, має передбачати:

1) надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення питання або повідомлення електропостачальника (оператора системи) про початок розгляду звернення/скарги/претензії та строки його розгляду. Попередня відповідь надається протягом 1 робочого дня від дня отримання звернення/скарги/претензії, якщо у ньому вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону або така інформація відома електропостачальнику (оператору системи);

2) час розгляду звернення (скарги/претензії) та надання відповіді;

3) реєстрацію усіх отриманих звернень (скарг/претензій) споживачів з використанням загальної класифікації звернень (скарг/претензій), затвердженої Регулятором.

8.3.5. У разі внесення Регулятором до цього розділу змін учасники роздрібного ринку мають вносити відповідні зміни до своїх процедур, визначених у цих Правилах.

8.3.6. Учасники роздрібного ринку мають здійснювати особистий прийом споживачів, реєстрацію та збереження звернень/скарг/претензій споживачів та додатків до них відповідно до порядку, визначеного цими Правилами та/або положенням про інформаційно-консультаційний центр по роботі зі споживачами електричної енергії, затвердженим Регулятором. Учасники роздрібного ринку мають виконувати функції, які виконує інформаційно-консультаційний центр, незалежно від того, чи створено учасником роздрібного ринку такий центр. Забезпечення виконання такої роботи може виконуватись відповідним структурним підрозділом (сектором) учасника роздрібного ринку чи окремим його працівником.

8.3.7. Учасники роздрібного ринку мають здійснювати фіксацію отриманих від споживача звернень (скарг/претензій) в окремому єдиному реєстрі із зазначенням наступних даних:

1) дата отримання звернення/скарги/претензії;

2) реєстраційний номер;

3) спосіб, у який подано звернення (скаргу/претензію);

4) прізвище, ім'я, по батькові, контактні дані споживача, що подав звернення/скаргу/претензію (або від імені якого було подано звернення (скаргу/претензію));

5) тематика звернення/скарги/претензії;

6) короткий опис змісту звернення/скарги/претензії;



7) короткий опис попередньої відповіді на звернення/скаргу/претензію або повідомлення про отримання звернення/скарги/претензії;

8) механізм розгляду звернення/скарги/претензії;

9) результат розгляду звернення/скарги/претензії;

10) засоби подальшої комунікації, погоджені зі споживачем.

8.3.8. Отримані учасником роздрібного ринку інформація та/або матеріали від споживача або структурного підрозділу цього учасника роздрібного ринку мають додаватись до звернення/скарги/претензії.

8.3.9. Усі звернення (скарги/претензії) реєструються учасником роздрібного ринку, як отримані:

1) якщо відповідне звернення (скарга/претензія) подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку або в офісі учасника роздрібного ринку) - у день його (її) отримання;

2) у робочий день отримання звернення/скарги/претензії - якщо відповідне звернення (скарга/претензія) подано у письмовій формі (у тому числі електронною поштою) та отримане учасником роздрібного ринку за 1 годину до завершення робочого дня.

8.3.10. У разі повторного звернення (скарги/претензії) споживача з питання, яке не було вирішено учасником роздрібного ринку по суті та яке зафіксовано як вирішене, учасник роздрібного ринку має:

1) зареєструвати звернення (скаргу/претензію) у реєстрі як окреме звернення (скаргу/претензію), позначивши його як таке, що є повторним та потребує негайного вирішення;

2) протягом одного робочого дня з дня отримання повторного звернення/скарги/претензії повідомити споживача про початок його (її) повторного розгляду та вказати строки його (її) вирішення.

8.3.11. Учасник роздрібного ринку розглядає звернення/скаргу/претензію в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством, цими Правилами, Кодексом системи передачі та Кодексом системи розподілу.

Якщо під час розгляду звернення (скарги/претензії) необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку, строк розгляду звернення/скарги/претензії призупиняється на час проведення технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення (скаргу/претензію).

Відлік перебігу строку розгляду у цьому разі поновлюється з дати отримання результатів технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення (скаргу/претензію). При цьому загальний строк розгляду зазначеного звернення (скарги/претензії) не може перевищувати 45 днів.

Звернення (скарги/претензії) побутових споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

Електропостачальник розглядає звернення споживачів щодо перевірки правильності рахунку за електричну енергію, а оператор системи - рахунку за послуги з розподілу (передачі) електричної енергії, у строк до 5 робочих днів з дня отримання ними такого звернення.

Разом із відповіддю споживачу надається інформація щодо альтернативних механізмів та шляхів вирішення відповідних спорів (питань) та контактні дані відповідальних органів державної влади, місцевого самоврядування, посадових осіб, уповноважених розглядати такі звернення/скарги/претензії.

8.3.12. У разі отримання електропостачальником/оператором системи звернення (скарги/претензії) споживача з питань, що не належать до його компетенції, він надсилає таке звернення/скаргу/претензію за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку відповідно до компетенції протягом 5 робочих днів, про що в цей же строк повідомляє споживача.

8.3.13. Звернення (скарги/претензії) споживача, отримані учасником роздрібного ринку через електропостачальника/оператора системи або орган державної влади, місцевого самоврядування, розглядаються електропостачальником/оператором системи у порядку, визначеному цими Правилами.

8.3.14. Учасники роздрібного ринку мають вести єдину базу даних щодо звернень/скарг/претензій споживачів (незалежно від форми отримання та механізму їх розгляду).

Учасники роздрібного ринку мають забезпечити збереження баз даних щодо звернень/скарг/претензій споживачів протягом 5 років.

8.3.15. Учасники роздрібного ринку мають:

1) здійснювати моніторинг дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів. Результати такого моніторингу мають щокварталу розміщуватись на офіційному веб-сайті відповідного учасника роздрібного ринку;

2) подавати Регулятору звіт про розгляд звернень/скарг/претензій споживачів відповідно до затвердженого Регулятором порядку.

8.3.16. Учасники роздрібного ринку мають оприлюднювати на своєму офіційному веб-сайті щорічний звіт щодо розгляду звернень/скарг/претензій. Цей звіт має містити таку інформацію:

1) загальну кількість звернень (скарг/претензій) споживачів, отриманих електропостачальником/оператором системи у звітному році (окремо для побутових та непобутових споживачів), за тематиками відповідно до загальної класифікації;

2) кількість звернень (скарг/претензій) споживачів, на які було надіслано попередню відповідь або повідомлення про початок розгляду звернення (скарги/претензії) відповідно до вимог пункту 8.3.4 цієї глави;

3) середній час розгляду звернення (скарги/претензії) електропостачальником/оператором системи за тематиками відповідно до загальної класифікації;

4) короткий опис та процедури розгляду звернень (скарг/претензій) споживачів.

8.3.17. Учасники роздрібного ринку, які обслуговують 50000 споживачів та більше, повинні створити центри обслуговування споживачів, які, у тому числі, приймають

звернення/скарги/претензії споживачів, надають роз'яснення та інформацію, передбачену законодавством.

У центрі обслуговування споживачів має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг учасниками роздрібного ринку, а також може бути створений інформаційно-консультаційний центр та кол-центр, які функціонують відповідно до вимог, установлених Регулятором.

Для учасників роздрібного ринку, які обслуговують менше 50000 споживачів, створення центрів обслуговування споживачів не є обов'язковим. У такому разі функції центра обслуговування споживачів, зокрема щодо забезпечення дотримання визначеного цими Правилами порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) учасника роздрібного ринку.

8.3.18. Якщо споживач не згоден з рішенням, прийнятим за його зверненням/скаргою/претензією, він може оскаржити таке рішення шляхом звернення протягом 1 року з моменту його прийняття до Регулятора або енергетичного омбудсмена. Пропущений з поважної причини строк оскарження рішення може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

8.3.19. Розгляд скарг споживачів на дії чи бездіяльність учасників роздрібного ринку та вирішення спорів між ними здійснюються Регулятором у порядку, визначеному правилами розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів, затвердженими Регулятором.

8.3.20. Розгляд скарг побутових та малих непобутових споживачів на дії чи бездіяльність суб'єктів роздрібного ринку, вирішення спорів між ними здійснюються енергетичним омбудсменом у порядку, встановленому законодавством України, та Регулятором у межах його повноважень, а також вирішуються у судовому порядку.

8.4. Визначення обсягу та вартості електричної енергії, не облікованої внаслідок порушення цих Правил

8.4.1. Оператор системи визначає обсяг та вартість електричної енергії, не облікованої внаслідок порушення цих Правил та/або виявлення фактів безоблікового споживання електричної енергії, самовільного підключення до об'єктів електроенергетики і споживання електричної енергії без засобів вимірювальної техніки, відповідно до вимог цієї глави.

У разі своєчасного (до виявлення порушення представниками оператора системи) письмового повідомлення споживачем оператора системи про виявлені ним пошкодження засобів вимірювальної техніки, пошкодження або зрив пломб (за умови відсутності явних ознак втручання в роботу засобів вимірювальної техніки) чи пошкодження індикатора (за умови наявності активного елемента індикатора) або спрацювання індикатора (за умови відсутності підтвердження заводом виробником індикатора факту його спрацювання внаслідок дії магнітного поля) положення цієї глави не застосовуються.

8.4.2. Визначення обсягу та вартості необлікованої електричної енергії здійснюється оператором системи на підставі акта про порушення, складеного у порядку, визначеному цими Правилами, у разі виявлення таких порушень:

1) порушення цілісності пломб, цілісності пломбувального матеріалу, на якому встановлені пломби (дріт, кордова нитка тощо), порушення цілісності гвинтів, на яких закріплено пломбувальний матеріал (далі - пошкодження пломб), або відсутність на засобах

вимірювальної техніки пломб з відбитками тавр про їх повірку чи пломб з відбитками тавр оператора системи або інших заінтересованих сторін, установлених на кріпленнях кожуха лічильника електричної енергії (за умови наявності акта про пломбування, складеного в порядку, установленому [Кодексом комерційного обліку](#), або іншого документа, який підтверджує факт пломбування і передачу на збереження засобів вимірювальної техніки, установлених пломб, та за умови втручання споживача в роботу засобів вимірювальної техніки);

2) пошкодження або відсутність пломб з відбитками тавр оператора системи чи інших заінтересованих сторін, установлених на засобах (вузлах) вимірювальної техніки в місцях, указаних в акті про пломбування, складеному в порядку, визначеному [Кодексом комерційного обліку](#), або в іншому документі, який підтверджує факт пломбування і передачу на збереження засобів вимірювальної техніки та установлених пломб (крім пломб, установлених на кріпленнях кожуха лічильника електричної енергії);

3) пошкодження (розбите скло, пошкодження цілісності корпусу лічильника тощо) або відсутність засобів вимірювальної техніки (за умови наявності акта про пломбування, складеного в порядку, установленому [Кодексом комерційного обліку](#), або іншого документа, який підтверджує передачу на збереження засобів вимірювальної техніки, та у разі пошкодження засобів вимірювальної техніки за умови втручання споживача в роботу засобів вимірювальної техніки), інші дії споживача, які призвели до зміни показів засобів вимірювальної техніки (використання фазозсувного трансформатора, постійних магнітів (у разі невстановлення на/в лічильник індикаторів), пристрою випромінювання електромагнітних полів тощо);

4) фіксація індикаторами впливу на лічильник електричної енергії постійного (змінного) магнітного або електричного полів (далі - фіксація індикаторами впливу фізичних полів), пошкодження або відсутність індикаторів (за умови наявності акта про пломбування, складеного в порядку, визначеному [Кодексом комерційного обліку](#), або іншого документа, який підтверджує факт встановлення та передачі на збереження індикаторів);

5) самовільне підключення електроустановок, струмоприймачів або електропроводки до електричної мережі без порушення схеми обліку;

6) самовільне підключення електроустановок, струмоприймачів або електропроводки до електричної мережі оператора системи з порушенням схеми обліку;

7) самовільне підключення електроустановок, струмоприймачів або електропроводки до електромережі, що не є власністю оператора системи, з порушенням схеми обліку;

8) використання «штучного нуля», що призвело до споживання необлікованої електричної енергії;

9) пошкодження або відсутність пломб на засобах вимірювальної техніки, що вимірюють обсяг електричної енергії, розподіленої мережами споживача (основного споживача), пошкодження (розбите скло, пошкодження цілісності корпусу лічильника тощо) зазначених засобів вимірювальної техніки (за наявності акта про пломбування, складеного в порядку, визначеному [Кодексом комерційного обліку](#), який підтверджує факт пломбування і передачу на збереження засобів вимірювальної техніки та установлених пломб), інші дії споживача, які призвели до зміни показів цих засобів вимірювальної техніки.

8.4.3. Оператором системи з метою запобігання розкраданню електричної енергії можуть бути встановлені індикатори на лічильники електричної енергії споживача.

Індикатори встановлюються споживачу безоплатно.

Індикатори мають бути сертифіковані (атестовані у разі встановлення лічильників із вмонтованим індикатором) в установленому порядку та мають фіксувати вплив на лічильник полів, силові характеристики яких перевищують такі порогові значення:

для постійних магнітних полів - 100 мТл;

для змінних магнітних полів - 30 мТл;

для електричних полів - 5 кВ.

На вимогу споживача електричної енергії під час встановлення представниками оператора системи індикаторів на лічильники або лічильників із вмонтованими індикаторами мають надаватися копії сертифіката про сертифікацію та/або свідоцтва про атестацію цих індикаторів або лічильників із вмонтованими індикаторами.

Факт встановлення індикаторів та їх стан мають бути зафіксовані в акті про пломбування або в іншому документі, що підтверджує факт встановлення таких індикаторів на/у лічильниках (у тому числі передбачених виробником лічильника), відповідність їх стану (неспрацьований) та передачу цих лічильників, пломб та індикаторів на збереження, який складається у двох примірниках представниками оператора системи у присутності споживача (власника або користувача об'єкта) або уповноваженої ним особи та підписується ними.

8.4.4. Факт пошкодження пломб та/або індикаторів, та/або засобів вимірювальної техніки, факт втручання споживача в роботу засобів вимірювальної техніки, крім випадків спрацювання індикаторів (фіксації індикаторами впливу фізичних полів), має бути підтверджений експертизою, проведеною спеціалізованою організацією (підприємством), яка має право на її проведення відповідно до законодавства (далі - експертиза). До отримання оператором системи результатів експертизи положення цієї глави не застосовуються для визначення обсягу та вартості необлікованої електричної енергії, за винятком випадків, передбачених цим пунктом.

Для забезпечення проведення експертизи оператор системи має зняти, упакувати, опломбувати та направити на експертизу пломби та/або засоби вимірювальної техніки, а також інші технічні засоби, якими здійснювалося втручання в роботу засобів вимірювальної техніки (за наявності). Якщо оператором системи до моменту передачі засобів вимірювальної техніки, індикаторів та/або пломб на експертизу пошкоджено упаковку та/або пломби, встановлені на ній, положення цієї глави не застосовуються.

Якщо оператор системи не є власником засобів вимірювальної техніки, оператор системи має право за заявою власника засобів вимірювальної техніки надати йому належним чином упаковані та опломбовані засоби вимірювальної техніки та інші технічні засоби, якими здійснювалося втручання в роботу засобів вимірювальної техніки (за наявності), для направлення їх на експертизу (за умови, що оператором системи не було направлено засоби вимірювальної техніки на експертизу до моменту отримання ним заяви власника засобів вимірювальної техніки). У цьому разі оператор системи в довільній формі складає акт про передачу засобів вимірювальної техніки їх власнику для направлення на експертизу, у якому зазначаються відомості про передані засоби, цілісність упаковки та пломб, установлених на ній, перелік питань від оператора системи для дослідження на експертизі та кінцевий термін надання оператору системи документів, що підтверджують передачу засобів вимірювальної техніки на експертизу. Цей акт підписується представником оператора системи та споживачем/власником засобів вимірювальної техніки. Власник засобів вимірювальної техніки або споживач має протягом 30 календарних днів з дня отримання засобів

вимірювальної техніки надати оператору системи документи, що підтверджують передачу цих засобів на експертизу. Якщо власником засобів вимірювальної техніки до моменту передачі засобів вимірювальної техніки на експертизу пошкоджено упаковку та/або пломби, встановлені на ній, обсяг та вартість необлікованої електричної енергії визначається оператором системи відповідно до положень цієї глави незалежно від результатів експертизи.

У разі визнання споживачем факту пошкодження пломб та/або індикаторів, та/або засобів вимірювальної техніки, факту втручання в роботу засобів вимірювальної техніки, про що окремо зазначається в акті про порушення, письмової відмови споживача від проведення експертизи або ненадання власником засобів вимірювальної техніки чи споживачем оператору системи документів, що підтверджують передачу засобів вимірювальної техніки на експертизу (з винесенням, у тому числі, питань від оператора системи) протягом встановленого цим пунктом строку (якщо оператором системи були передані засоби вимірювальної техніки їх власнику для направлення на експертизу), обсяг та вартість необлікованої електричної енергії визначається оператором системи відповідно до положень цієї глави без проведення відповідної експертизи.

У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпунктах 2-4 пункту 8.4.2 цієї глави (у частині відсутності засобів вимірювальної техніки, пломб, індикаторів та фіксації впливу фізичних полів індикатором), обсяг та вартість необлікованої електричної енергії визначається оператором системи відповідно до положень цієї глави без проведення відповідної експертизи.

У разі незгоди споживача з фактом впливу на лічильник електричної енергії фізичними полями, зафіксованим індикатором, який схемотехнічно вмонтований у лічильник, споживач має право (з метою встановлення причин спрацювання індикатора) направити лічильник на експертизу (обстеження) до його виробника або іншої організації (підприємства), яка має право на її проведення згідно із законодавством.

Якщо власником лічильника є оператор системи, споживач має право протягом 50 календарних днів з дня виявлення представниками оператора системи факту спрацювання індикатора, який схемотехнічно вмонтований у лічильник, звернутися до оператора системи із заявою про направлення лічильника на експертизу (обстеження). Оператор системи має протягом 7 робочих днів від дня отримання заяви споживача направити лічильник на експертизу (обстеження). Якщо за результатами експертизи (обстеження) підтверджено спрацювання індикатора через вплив на лічильник фізичних полів, споживач відшкодовує оператору системи витрати на проведення експертизи (обстеження) лічильника.

Якщо за результатами експертизи (обстеження) встановлено, що індикатор, який схемотехнічно вмонтований у лічильник, спрацював не через вплив на лічильник фізичних полів, а з інших причин, здійснені згідно з вимогами цієї глави нарахування у зв'язку зі спрацюванням індикатора підлягають скасуванню. У цьому разі витрати споживача на проведення експертизи (обстеження) лічильника відшкодовуються власником лічильника.

8.4.5. У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпункті 1 пункту 8.4.2 цієї глави, положення цієї глави не застосовуються у випадку порушення оператором системи термінів проведення періодичної повірки засобів вимірювальної техніки, періодична повірка яких має здійснюватися за рахунок оператора системи.

У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпункті 4 пункту 8.4.2 цієї глави, положення цієї глави не застосовуються у випадку закінчення строку експлуатації індикатора (але не більше шести років) або терміну повірки лічильника (якщо індикатор схемотехнічно вмонтований у лічильник), визначеного його виробником.

Дата виробництва індикатора та строк його експлуатації зазначаються в акті про пломбування.

8.4.6. У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпунктах 6-8 пункту 8.4.2 цієї глави, положення цієї глави застосовуються за умови виявлення місця підключення до відповідних мереж, про що зазначається в акті про порушення та позначається на схемі (крім випадків, передбачених цим пунктом).

В акті про порушення зазначаються відомості про дії представників оператора системи, вжиті для виявлення місця підключення (наприклад, використання спеціальних технічних засобів (із зазначенням їх типу та способу застосування), здійснення часткового демонтажу будівельних конструкцій, оздоблювальних матеріалів та/або демонтажу приладів чи їх захисних панелей тощо).

У разі визнання споживачем факту здійснення самовільного підключення та ненадання оператору системи доступу до приміщень об'єкта споживача та/або дозволу здійснювати на його об'єкті демонтаж будівельних конструкцій та/або оздоблювальних матеріалів для виявлення місця підключення, про що зазначається в акті про порушення, положення цієї глави застосовуються без виявлення місця підключення. У цьому разі в акті про порушення зазначається ділянка електричної мережі, до якої здійснено самовільне підключення.

У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпунктах 5-8 пункту 8.4.2 цієї глави, зразки кабелів (проводів), через які було здійснено самовільне підключення, можуть вилучатися, про що робиться відповідний запис в акті про порушення. Місця вилучення зразків позначаються на схемі.

8.4.7. Розрахунок вартості необлікованої електричної енергії здійснюється виходячи з:

вартості середньомісячних витрат оператора системи на купівлю однієї кіловат-години (кВт·год) електричної енергії на компенсацію незапланованих втрат електричної енергії, її передачі та розподілу у період порушення споживачем цих Правил (Ц, грн/кВт·год);

величини розрахункового добового обсягу споживання електричної енергії ( $W_{\text{доб}}$ , кВт·год);

кількості днів, протягом яких споживання електричної енергії здійснювалося з порушенням вимог цих Правил ( $D$ , день).

Кількість днів, протягом яких споживання електричної енергії здійснювалося з порушенням цих Правил, розкладається на складові відповідно до кількості днів ( $D_i$ , день) у кожному календарному місяці (ціновому періоді), протягом яких споживання електричної енергії здійснювалося з порушенням цих Правил, таким чином, щоб виконувалось рівняння

(1)

де  $n$  - кількість календарних місяців (цінових періодів), протягом яких споживання електричної енергії здійснювалося з порушенням цих Правил.

Вартість необлікованої електричної енергії ( $V_{\text{но}}$ , грн) розраховується за формулою

(2)

де  $C_i$  - середня вартість витрат оператора системи на купівлю однієї кіловат-години (кВт·год) електричної енергії на компенсацію незапланованих втрат електричної енергії, її передачі та розподілу протягом  $i$ -того календарного місяця (цінового періоду) (грн/кВт·год), яка визначається виходячи з: за періоди (місяці) до 01 січня 2019 року - тарифів на електричну енергію для населення або роздрібних тарифів на електричну енергію (залежно від категорії споживачів), які діяли протягом  $i$ -того календарного місяця (цінового періоду), грн/кВт·год;

за періоди (місяці) з 01 січня 2019 року до 30 червня 2019 року - суми середньої ціни купівлі електричної енергії оператором системи на Оптовому ринку електричної енергії та тарифу на послуги з розподілу електричної енергії (для споживача відповідного класу напруги) протягом і-того календарного місяця (цінового періоду), грн/кВт·год;  
за періоди (місяці) з 01 липня 2019 року - суми середньої ціни купівлі електричної енергії оператором системи на балансуєчому ринку та тарифів на послуги з передачі та розподілу електричної енергії (для споживача відповідного класу напруги) протягом і-того календарного місяця (цінового періоду), грн/кВт·год.  
У разі приєднання електроустановки споживача до електричних мереж оператора системи передачі тариф на послуги з розподілу електричної енергії приймається рівним нулю;

W i - обсяг споживання електричної енергії, що відповідає і-тому календарному місяцю (ціновому періоду), кВт·год, що розраховується за формулою

(3)

де W доб - розрахункова величина добового споживання електричної енергії, кВт·год;

Ді - кількість днів, визначена відповідно до рівняння 1 цієї глави.

Оператор системи щомісяця оприлюднює в засобах масової інформації та/або на власному офіційному веб-сайті інформацію про середню ціну купівлі електричної енергії на балансуєчому ринку протягом календарного місяця (Ц, грн/кВт·год).

Під час проведення розрахунку вартості необлікованої електричної енергії не враховується наявність у споживача пільг з оплати спожитої електричної енергії.

8.4.8. Кількість днів, протягом яких споживання електричної енергії здійснювалося з порушенням вимог цих Правил, визначається виходячи з кількості робочих днів електроустановки споживача (крім випадків фіксації засобами комерційного обліку кількості днів, протягом яких споживання електричної енергії здійснювалося з порушенням вимог цих Правил):

1) у разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпунктах 1-3 (у частині пошкодження засобів вимірювальної техніки та/або пломб) або у підпункті 4 пункту 8.4.2 цієї глави, - з дня останнього контрольного огляду засобу комерційного обліку або технічної перевірки (якщо технічну перевірку було проведено після останнього контрольного огляду засобу комерційного обліку) до дня виявлення порушення, але не більше загальної кількості робочих днів у шести календарних місяцях, що передували дню виявлення порушення;

2) якщо споживач здійснив самовільне підключення електроустановок, струмоприймачів або електропроводки до електричної мережі з порушенням схеми обліку, вчинив інші дії, що призвели до споживання необлікованої електричної енергії, виявити які представники оператора системи під час проведення контрольного огляду засобу комерційного обліку мали можливість, - з дня останнього контрольного огляду засобу комерційного обліку або технічної перевірки (якщо технічну перевірку було проведено після останнього контрольного огляду засобу комерційного обліку) до дня виявлення порушення, але не більше загальної кількості робочих днів у шести календарних місяцях, що передували дню виявлення порушення;

3) якщо споживач здійснив самовільне підключення електроустановок, струмоприймачів або електропроводки до електричної мережі, що не є власністю оператора системи, з порушенням схеми обліку, вчинив інші дії, що призвели до споживання необлікованої електричної енергії, виявити які представники оператора системи під час проведення контрольного огляду засобу комерційного обліку не мали можливості, або установив пристрій, що занижує покази лічильника електричної енергії (використання фазозсувного трансформатора, постійних



магнітів (у разі невстановлення на/в лічильник індикаторів), пристрою випромінювання електромагнітних полів тощо), - з дня останньої технічної перевірки або допуску електроустановки споживача в експлуатацію, або набуття права власності чи користування на об'єкт (якщо технічну перевірку у період з дати допуску електроустановки споживача в експлуатацію або набуття ним права власності (користування) на об'єкт до дати виявлення порушення не було проведено) до дня виявлення порушення, але не більше загальної кількості робочих днів у дванадцяти календарних місяцях, що передували дню виявлення порушення;

4) якщо споживач здійснив самовільне підключення електроустановок, струмоприймачів або електропроводки до електричної мережі оператора системи з порушенням схеми обліку, виявити яке представники оператора системи під час проведення контрольного огляду засобу комерційного обліку не мали можливості, - з дня останньої технічної перевірки або допуску електроустановки споживача в експлуатацію, або набуття права власності чи користування на об'єкт (якщо технічну перевірку у період з дати допуску електроустановки споживача в експлуатацію або набуття ним права власності (користування) на об'єкт до дати виявлення порушення не було проведено) до дня виявлення порушення, але не більше загальної кількості робочих днів у дванадцяти календарних місяцях, що передували дню виявлення порушення;

5) у разі виявлення у споживача порушення, зазначеного в підпункті 5 пункту 8.4.2 цієї глави, - з дня останнього контрольного огляду засобу комерційного обліку або технічної перевірки (якщо технічну перевірку було проведено після останнього контрольного огляду засобу комерційного обліку), або відключення електроустановки споживача (якщо контрольний огляд засобу комерційного обліку та/або технічна перевірка у період з дати відключення електроустановки споживача до дати виявлення порушення не були проведені) до дня виявлення порушення, але не більше загальної кількості робочих днів у шести календарних місяцях, що передували дню виявлення порушення;

б) у разі виявлення у споживача порушення, зазначеного в підпункті 8 пункту 8.4.2 цієї глави, - з дня останньої технічної перевірки або допуску електроустановки споживача в експлуатацію, або набуття права власності чи користування на об'єкт (якщо технічну перевірку у період з дати допуску електроустановки споживача в експлуатацію або набуття ним права власності (користування) на об'єкт до дати виявлення порушення не було проведено) до дня виявлення порушення, але не більше загальної кількості робочих днів у дванадцяти календарних місяцях, що передували дню виявлення порушення.

У разі виявлення у споживача порушення цих Правил, яке представники оператора системи не мали можливості виявити під час проведення контрольного огляду засобу комерційного обліку, в акті про порушення зазначаються причини відсутності цієї можливості та спосіб виявлення порушення.

Кількість робочих днів електроустановки побутового споживача визначається виходячи з умов договору споживача з оператором системи.

Для споживачів, у яких відсутні договірні відносини з оператором системи, та побутових споживачів за робочий день приймається календарний день.

У разі фіксації засобами комерційного обліку кількості днів, протягом яких споживання електричної енергії здійснювалося з порушенням вимог цих Правил, розрахунок вартості необлікованої електричної енергії здійснюється виходячи з цієї кількості днів, але не більше загальної кількості днів у шести календарних місяцях, що передували дню виявлення порушення.

8.4.9. У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпунктах 1-4 пункту 8.4.2 цієї глави, розрахований обсяг споживання необлікованої електричної енергії споживачем

протягом розрахункового періоду (місяця) має бути зменшений на обсяг електричної енергії, спожитий споживачем у цьому періоді за точкою (точками) комерційного обліку, на якій (яких) було виявлено порушення, відповідно до даних комерційного обліку електричної енергії.

В інших випадках розрахований обсяг необлікованої електричної енергії не зменшується.

8.4.10. У разі виявлення у побутового споживача порушень, зазначених у підпунктах 1-5 пункту 8.4.2 цієї глави, величина розрахункового добового обсягу споживання електричної енергії протягом робочого часу ( $W_{\text{доб}}$ , кВт·год) розраховується за формулою

$$\text{де } P \quad - \text{ потужність (кВт), визначена як:} \quad (4)$$

1) сумарна максимальна потужність наявних у споживача на час складення акта про порушення струмоприймачів відповідно до їх паспортних даних (за умови, якщо визначена таким чином потужність не перевищує дозволена потужність для цієї точки комерційного обліку, зазначена в договорі з оператором системи);

2) потужність, обчислена виходячи зі струму навантаження електроустановки споживача при підключенні всіх наявних на час складення акта про порушення струмоприймачів на максимальну потужність, визначеного на підставі показів відповідних засобів вимірювальної техніки, повірених у терміни, передбачені законодавством у сфері метрології (за умови відсутності паспортних даних усіх струмоприймачів, наявних у споживача на час складення акта про порушення, та якщо визначена таким чином потужність не перевищує дозволена потужність для цієї точки комерційного обліку, зазначена в договорі з оператором системи);

3) дозволена потужність для цієї точки комерційного обліку, зазначена в договорі з оператором системи (за умови, якщо потужність, визначена відповідно до положень підпунктів 1 або 2 цього пункту, перевищує дозволена потужність для цієї точки комерційного обліку, ненадання споживачем інформації щодо паспортних даних струмоприймачів, недопуску представників оператора системи на свою територію для перевірки інформації щодо сумарної максимальної потужності струмоприймачів, відмови споживача від вимірювання струму навантаження електроустановки при підключенні всіх наявних струмоприймачів на повну потужність);

$t_{\text{доб}}$  - тривалість роботи обладнання протягом доби, що визначається на підставі договору з оператором системи (год).  
У разі відсутності в договорі даних про тривалість роботи обладнання споживача  $t_{\text{доб}}$  приймається рівним 8 год;

$K_v$  - коефіцієнт використання струмоприймачів (приймається рівним 0,6).

8.4.11. У разі виявлення у побутового споживача порушень, зазначених у підпунктах 1-5 пункту 8.4.2 цієї глави, величина розрахункового добового обсягу споживання електричної енергії ( $W$  доб, кВт·год) розраховується за формулою

$$\text{де } P_{\text{дог.}} \quad - \text{ величина дозвальної потужності для цієї точки комерційного обліку, передбачена договором між побутовим споживачем та оператором системи, кВт;} \quad (5)$$

$K_{\text{сез.}}$  - коефіцієнт сезонності (приймається рівним 0,8 у період з 01 травня до 30 вересня та рівним 1 на період з 01 жовтня до 30 квітня);

$K_{\text{вик}}$  - коефіцієнт використання потужності (додаток 9 до цих Правил).

У разі шунтування або самовільної заміни побутовим споживачем опломбованих оператором системи комутаційних пристроїв, що обмежують потужність споживання електричної енергії до величини  $P_{\text{дог.}}$  (за умови наявності акта про пломбування, складеного відповідно до

передбаченої [Кодексом комерційного обліку](#) процедури, або іншого документа, який підтверджує факт пломбування зазначених пристроїв), відсутності між побутовим споживачем та оператором системи договору (паспорта точки розподілу)  $W_{\text{доб}}$  розраховується оператором системи виходячи з величини приєднаної потужності, передбаченої проектними рішеннями.

За відсутності проекту розрахунковий добовий обсяг споживання електричної енергії розраховується оператором системи виходячи з величини потужності споживання ( $P_{\text{пер.вих.}}$ , кВт), що розраховується за формулами

якщо електроустановка побутового споживача підключена до однофазної мережі

(6)

якщо електроустановка побутового споживача підключена до трифазної мережі

(7)

де  $I$  пер.вих. - сила струму, що може протікати по колу підключення електроустановки до електричної мережі, визначена виходячи: з найменшого допустимого тривалого струму, який може протікати через поперечну площу перерізу проводів (кабелів), що використані у схемі підключення електроустановки до електричної мережі, згідно з главою 1.3 Правил улаштування електроустановок, затверджених наказом Міністерства енергетики та вугільної промисловості України від 21 липня 2017 року № 476 (далі - ПУЕ), А; з найменшої сили струму спрацювання комутаційних апаратів, що задіяні у схемі підключення електроустановки до електричної мережі (за умови, що зазначена сила струму спрацювання менша сили струму, визначеної виходячи з поперечної площі перерізу проводів (кабелів), що використані у схемі підключення, та допустимого тривалого струму, який може ними протікати згідно з главою 1.3 ПУЕ), А. У разі непроведення вимірів поперечної площі перерізу всіх проводів (кабелів), що використані у схемі підключення електроустановки до електричної мережі, величина потужності споживання ( $P_{\text{пер.вих.}}$ , кВт) визначається виходячи з допустимого тривалого струму, що може протікати через мінімальний діаметр електропроводки, згідно з положеннями глави 1.3 ПУЕ (за умови, що зазначена сила струму менша сили струму спрацювання комутаційних апаратів, що задіяні у схемі підключення електроустановки до електричної мережі);

$U$  ном. фаз. - номінальна фазна напруга, кВ;

$\cos\varphi$  - косинус кута між фазною напругою  $U_{\text{фаз.}}$  та струмом навантаження, який протікає тією самою фазою, визначений на підставі показів відповідних засобів вимірювальної техніки, повірених у терміни, передбачені законодавством у сфері метрології. У разі відсутності у представників оператора системи відповідних засобів вимірювальної техніки  $\cos\varphi$  приймається рівним 0,9.

Поперечна площа перерізу проводів (кабелів), що використані у схемі підключення електроустановки до електричної мережі, визначається на підставі показів відповідних засобів вимірювальної техніки, повірених у терміни, передбачені законодавством у сфері метрології.

Комутаційні апарати, що задіяні у схемі підключення електроустановки до електричної мережі, можуть вилучатися оператором системи для направлення їх на експертизу для

встановлення фактичної сили струму їх спрацювання, про що зазначається в акті про порушення.

8.4.12. У разі виявлення у побутового споживача порушень, зазначених у підпунктах 6-8 пункту 8.4.2 цієї глави, величина розрахункового добового обсягу споживання електричної енергії через проводи (кабелі), якими здійснене самовільне підключення ( $W_{\text{доб.с.п.}}$ , кВт·год), розраховується за формулою

(8)

де  $P_{\text{с.п.}}$  - потужність самовільного підключення (кВт), що розраховується за формулами у разі підключення до однієї фази

(9)

у разі підключення до трьох фаз

(10)

де  $I$  - сила струму, що може протікати по колу самовільного підключення, визначена виходячи: з найменшого допустимого струму, який може протікати через поперечну площу перерізу проводів (кабелів), що використані у схемі самовільного підключення до електричної мережі, згідно з главою 1.3 ПУЕ, А; з найменшої сили струму спрацювання комутаційних апаратів, що задіяні у схемі самовільного підключення до електричної мережі (за умови, що зазначена сила струму спрацювання менша сили струму, визначеної виходячи з поперечної площі перерізу проводів (кабелів), що використані у схемі самовільного підключення до електричної мережі, та допустимого тривалого струму, який може ними протікати згідно з главою 1.3 ПУЕ), А. У разі непроведення вимірів поперечної площі перерізу всіх проводів (кабелів), що використані у схемі самовільного підключення до електричної мережі, потужність самовільного підключення ( $P_{\text{с.п.}}$ , кВт) визначається виходячи з допустимого тривалого струму, що може протікати через мінімальний діаметр електропроводки, згідно з положеннями глави 1.3 ПУЕ (за умови, що зазначена сила струму менша сили струму спрацювання комутаційних апаратів, що задіяні у схемі самовільного підключення до електричної мережі).

За згодою сторін сила струму може бути визначена виходячи із сили струму навантаження електроустановки при підключенні всіх наявних на об'єкті споживача струмоприймачів на максимальну потужність або з максимальної сили струму навантаження струмоприймачів, підключених до схеми самовільного підключення на момент виявлення порушення, на підставі показів відповідних засобів вимірювальної техніки, повірених у терміни, передбачені законодавством у сфері метрології;

$U_{\text{ном.фаз.}}$  - номінальна фазна напруга, кВ;

$\cos\varphi$  - косинус кута між фазною напругою  $U_{\text{фаз}}$  та струмом навантаження, який протікає тією самою фазою, визначений на підставі показів відповідних засобів вимірювальної техніки, повірених у терміни, передбачені законодавством у сфері метрології. У разі відсутності у представників оператора системи відповідних засобів вимірювальної техніки  $\cos\varphi$  приймається рівним 0,9;

$t_{\text{вик.с.п.}}$  - час використання самовільного підключення протягом доби (приймається рівним 12 год/добу).

Поперечна площа перерізу проводів (кабелів), що використані у схемі самовільного підключення до електричної мережі, визначається на підставі показів відповідних засобів вимірювальної техніки, повірених у терміни, передбачені законодавством у сфері метрології.

Комутаційні апарати, що задіяні у схемі самовільного підключення до електричної мережі, можуть вилучатися оператором системи для направлення їх на експертизу для встановлення фактичної сили струму їх спрацювання, про що зазначається в акті про порушення.

8.4.13. У разі виявлення у побутового споживача порушень, зазначених у підпунктах 6-8 пункту 8.4.2 цієї глави, величина розрахункового добового обсягу споживання електричної енергії через проводи (кабелі), якими здійснене самовільне підключення ( $W_{\text{доб.с.п.}}$ , кВт·год), визначається за формулою 8 цієї глави.

При цьому час використання самовільного підключення протягом доби ( $t$  вик.с.п.) приймається рівним 8 год.

8.4.14. У разі виявлення у непобутового споживача порушень, зазначених у підпункті 9 пункту 8.4.2 цієї глави, засіб вимірювальної техніки, щодо якого виявлено порушення, замінюється на засіб вимірювальної техніки, який відповідає вимогам [Кодексу комерційного обліку](#) та законодавства у сфері метрології. Після відновлення обліку за результатами контрольного зняття показів за 20 діб визначається середньодобовий обсяг надходження або віддачі електричної енергії через відновлений засіб вимірювальної техніки. На підставі контрольних показів усіх інших засобів вимірювальної техніки, що вимірюють обсяг електричної енергії, переданої мережами споживача, розраховується середньодобове надходження та віддача електричної енергії у кожній точці обліку. Дані інших засобів вимірювальної техніки, що використовуються для розрахунку, беруться за період порушення.

Розрахунковий обсяг спожитої за період порушення електричної енергії ( $W$ , кВт·год) розраховується за формулою

(11)

- де  $W_{\text{надх.}}$  - сумарне середньодобове надходження електричної енергії в мережі споживача, кВт·год;  
 $W_{\text{відд.}}$  - сумарна середньодобова віддача електричної енергії з мереж споживача протягом періоду порушення з урахуванням технологічних втрат на передачу електричної енергії, кВт·год;  
 $D_k$  - кількість календарних днів, за які необхідно провести перерахунок спожитої електричної енергії, що розраховується за формулою

(12)

- де  $D_{k \text{ пер}}$  - кількість календарних днів від дня останнього контрольного зняття представником оператора системи показів засобу вимірювальної техніки чи його технічної перевірки (якщо технічну перевірку було проведено після останнього контрольного огляду засобу комерційного обліку) до дня виявлення порушення, але не більше загальної кількості днів у шести календарних місяцях, що передували дню виявлення порушення;  
 $D_{k \text{ усун}}$  - кількість календарних днів від дня виявлення порушення до дня його усунення (зазначається в акті про порушення), день.

Величина розрахункового обсягу спожитої за період порушення електричної енергії ( $W$ ) розкладається відповідно до тривалості цінових періодів, які припадають на час порушення, на складові ( $W_i$ ) таким чином, щоб

(13)

Величина розрахункового обсягу споживання електричної енергії протягом і-того календарного місяця (цінового періоду) ( $W_i$ ) має бути зменшена на величину обсягу електричної енергії, спожитого споживачем у цьому періоді, за точками обліку надходження та віддачі електричної енергії відповідно до даних комерційного обліку електричної енергії.

Вартість необлікованої електричної енергії  $Вно$  (грн) визначається за формулою 2 цієї глави.

*{Розділ VIII доповнено новою главою згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1525 від 18.07.2019](#)}*