



УКРАЇНА

**НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ, ЩО ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ
РЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРАХ ЕНЕРГЕТИКИ
ТА КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ
(НКРЕКП)**

вул. Сім'ї Бродських, 19, м. Київ, 03057, тел.: (044) 204-70-27, тел.: (044) 204-48-27
e-mail: box@nerc.gov.ua, веб-сайт: www.nerc.gov.ua

**Операторам систем розподілу
електричної енергії**

Внаслідок неодноразових ворожих атак на об'єкти енергетичної інфраструктури України в енергетичній системі виник дефіцит потужності. З метою уникнення виходу з ладу усієї енергосистеми, виникла об'єктивна необхідність у вжитті заходів щодо обмеження електропостачання споживачам (застосуванні графіків відключення електроенергії).

Разом з тим, у зв'язку із надходженням до НКРЕКП звернень від споживачів щодо відсутності/недостовірності інформації щодо перерв в електроживленні об'єктів споживачів, звертаємо увагу, що відповідно до пункту 6 постанови НКРЕКП від 26.03.2022 № 349 «Щодо захисту інформації, яка в умовах воєнного стану може бути віднесена до інформації з обмеженим доступом, у тому числі щодо об'єктів критичної інфраструктури» (далі – Постанова) оператори систем розподілу мають забезпечити:

розміщення на власному офіційному вебсайті в мережі Інтернет інформації про час початку та закінчення перерви електроживлення об'єкта споживача із зазначенням назв населених пунктів, вулиць, будинків, корпусів тощо та назв перерв (планова, аварійна, застосування графіків обмеження споживачів) та актуалізацію зазначеної інформації кожні 60 хвилин;

розміщення на власному офіційному вебсайті в мережі Інтернет актуальних графіків погодинного відключення об'єктів споживачів із зазначенням черг, годин відсутності електроживлення, назв населених пунктів, вулиць, будинків, корпусів тощо, що включені до кожної із черг;

адресне повідомлення споживачів, які попередньо пройшли авторизацію на відповідних електронних сервісах, за їх запитом про актуальну інформацію щодо часу початку та очікуваного закінчення відповідної перерви в електроживленні, причини перерви електроживлення тощо через власні



УВ
НКРЕКП
№9725/20.5/7-24 від 29.08.2024
КЕП: Тарасюк В. В. 29.08.2024 12:33
3FAA9288358EC003040000091102D002395BB00
Сертифікат дійсний з 20.06.2023 до 20.06.2025 16:34

офіційні вебсайти в мережі Інтернет, а також за допомогою засобів зв'язку, електронних сервісів, месенджерів тощо.

У повідомленні оператора системи про час початку та очікуваного закінчення відповідної перерви електроживлення має відображатися час формування актуальної інформації та забезпечуватися можливість споживача повідомити оператора системи про невідповідність наданої інформації фактичному стану.

Адресне повідомлення має забезпечувати споживача можливістю здійснювати пошуковий запит по назві населеного пункту, вулиці, номера будинку тощо в окремих полях на відповідній сторінці вебсайту в мережі Інтернет.

З огляду на зазначене, НКРЕКП вимагає від операторів систем розподілу електричної енергії забезпечити належне інформування споживачів про перерви в електроживленні відповідно до вимог Постанови, зокрема забезпечити розміщення на офіційних вебсайтах операторів систем розподілу в мережі Інтернет актуальної інформації про перерви в електроживленні об'єктів споживачів та можливість отримання споживачами адресних повідомлень про перерви в електроживленні (за допомогою засобів зв'язку, електронних сервісів, месенджерів тощо).

Також, операторам систем розподілу забезпечити належну роботу власних кол-центрів та, під час опрацювання звернень споживачів щодо перерв в електроживленні, надавати споживачам інформацію про перерви в електроживленні та роз'яснення щодо різниці між типами застосованих перерв в електроживленні (планові, аварійні, застосування графіків погодинного/аварійного («екстренного») відключення). У разі повідомлення споживачем про недостовірність інформації щодо перерв в електроживленні, наданої/оприлюдненої оператором системи розподілу, вживати заходи щодо перевірки та актуалізації відповідної інформації.

Член НКРЕКП

Валерій ТАРАСЮК