

Додаток 1
до Порядку забезпечення стандартів
якості надання послуг з електропостачання
(пункт 3)

Загальні стандарти якості надання послуг з електропостачання

Тип послуги	Стандарт	Відсоток робіт, що мають бути завершені протягом встановленого часу, %
Перевірка рахунків за спожиту електроенергію, у т. ч.:		
перевірка рахунків на оплату електроенергії для споживачів (крім населення)	5 робочих днів	90
перевірка рахунків на оплату електроенергії для населення	5 днів	98
Вимірювання параметрів якості електричної енергії у разі їх відхилення від договірних значень та оформлення двостороннього акта про якість електричної енергії (крім населення)	2 дні	98
Оформлення акта-претензії щодо порушення умов договору (для населення):		
прибуття представника електропостачальника для складання акта-претензії щодо порушення умов договору, у т. ч.:		
у містах	3 дні	99
у сільській місцевості	7 днів	99
усунення недоліків, зазначених в акті-претензії, або надання обґрунтованої відмови	10 днів	99
Відповідь оператора кол-центру на дзвінок із черги дзвінків	30 с	75

Додаток 2
до Порядку забезпечення стандартів
якості надання послуг з електропостачання
(пункт 5)

Розмір компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання
послуг з електропостачання

Тип послуги	Стандарт	Розмір компенсації, грн (без ПДВ)	
		з дня набрання чинності Порядком до 31.12.2017	з 01.01.2018
Надання договору про приєднання та технічних умов, у т. ч.:			
для стандартного приєднання	5 робочих днів	100	200
без необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (приєднання, що не є стандартним)	15 робочих днів	100	200
у разі необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (приєднання, що не є стандартним)	30 робочих днів	100	200
Підключення електроустановки замовника до електричних мереж (стандартне приєднання), у т. ч.:			
без потреби припинення електропостачання інших споживачів	5 днів	100	200
у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів	10 днів	100	200
Підключення електроустановки замовника до електричних мереж (приєднання, що не є стандартним), у т. ч.:			
без потреби припинення електропостачання інших споживачів	5 днів	200	400
у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів	10 днів	200	400

Підключення електроустановок споживача після відключення (крім населення)	5 робочих днів	100	200
Відновлення електропостачання споживача після усунення порушень і оплати споживачем заборгованості, витрат на повторне підключення та збитків, завданих енергопостачальнику (для населення), у т. ч.:			
у містах	3 робочі дні	100	200
у сільській місцевості	5 робочих днів	100	200
Відновлення електропостачання після перерви в електропостачанні	24 години	100	200
Надання на розгляд проекту договору про постачання електричної енергії, у т. ч.:			
для споживачів (крім населення) із приєднаною потужністю до 150 кВт	7 робочих днів	50	100
для споживачів (крім населення) із приєднаною потужністю 150 кВт та більше	14 робочих днів	100	200
Технічна перевірка розрахункових засобів обліку (крім населення)	20 днів	100	200
Письмове звернення споживача	1 місяць	100	200
Проведення експертизи приладу обліку (для населення)	20 днів	100	200

Додаток 3
до Порядку забезпечення стандартів
якості надання послуг з електропостачання
(пункт 8)

Керівнику енергопостачальника або
електророзподільного підприємства

(найменування / П. І. Б. фізичної особи-споживача
(замовника – у випадку недотримання гарантованих
стандартів якості під час приєднання до електричних
мереж))

ЗАЯВА
про надання компенсації за недотримання гарантованих стандартів
якості надання послуг з електропостачання

Прошу зарахувати мені компенсацію у розмірі _____ грн (наводиться відповідний розмір компенсації за недотримання гарантованого стандарту) як авансову плату за спожиту електричну енергію на наступний розрахунковий період (у разі недотримання гарантованих стандартів під час приєднання до електричних мереж – в перший розрахунковий період після укладення договору про постачання або користування електричною енергією) за недотримання _____

(найменування енергопостачальника або електророзподільного підприємства)

гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання, а саме:

_____ .
(наводиться недотриманий гарантований стандарт)

(підпис)

(П. І. Б.)

« ___ » _____ 20__ року

Тип послуги	Стандарт	Розмір компенсації, грн (без ПДВ)	
		з дня набрання чинності Порядком забезпечення стандартів якості надання послуг з електропостачання до 31.12.2017	з 01.01.2018
Надання договору про приєднання та технічних умов, у т. ч.:			
для стандартного приєднання	5 робочих днів	100	200
без необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (приєднання, що не є стандартним)	15 робочих днів	100	200
у разі необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (приєднання, що не є стандартним)	30 робочих днів	100	200
Підключення електроустановки замовника до електричних мереж (стандартне приєднання), у т. ч.:			
без потреби припинення електропостачання інших споживачів	5 днів	100	200
у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів	10 днів	100	200
Підключення електроустановки замовника до електричних мереж (приєднання, що не є стандартним), у т. ч.:			
без потреби припинення електропостачання інших споживачів	5 днів	200	400
у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів	10 днів	200	400
Підключення електроустановок споживача після відключення (крім населення)	5 робочих днів	100	200
Відновлення електропостачання споживача після усунення порушень і оплати споживачем заборгованості, витрат на повторне підключення та збитків, завданих енергопостачальнику (для населення), у т. ч.:			
у містах	3 дні	100	200
у сільській місцевості	7 днів	100	200
Відновлення електропостачання після перерви в електропостачанні	24 години	100	200
Надання на розгляд проекту договору про постачання електричної енергії, у т. ч.:			
для споживачів (крім населення) із приєднаною потужністю до 150 кВт	7 робочих днів	50	100
для споживачів (крім населення) із приєднаною потужністю 150 кВт та більше	14 робочих днів	100	200
Технічна перевірка розрахункових засобів обліку (крім населення)	20 днів	100	200
Письмове звернення споживача	1 місяць	100	200
Проведення експертизи приладу обліку (для населення)	20 днів	100	200

Додаток 4
до Порядку забезпечення стандартів
якості надання послуг з електропостачання
(пункт 13)

Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання та сум виплачених компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання

Тип послуги	Строк виконання	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
		відсоток робіт, що мають бути завершені протягом встановленого часу, %	фактичний рівень виконання, %	розмір компенсації за недотримання стандарту, грн (без ПДВ)	кількість випадків недотримання стандарту у звітному періоді	сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, грн (без ПДВ)	кількість споживачів, яким надана компенсація
Надання договору про приєднання та технічних умов, у т. ч.:							
для стандартного приєднання	5 робочих днів						
без необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (приєднання, що не є стандартним)	15 робочих днів						
у разі необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (приєднання, що не є стандартним)	30 робочих днів						
Підключення електроустановки замовника до електричних мереж (стандартне приєднання), у т. ч.:							
без потреби припинення електропостачання інших споживачів	5 днів						
у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів	10 днів						
Підключення електроустановки замовника до електричних мереж (приєднання, що не є стандартним), у т. ч.:							

Продовження додатка 4

без потреби припинення електропостачання інших споживачів	5 днів						
у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів	10 днів						
Підключення електроустановок споживача після відключення (крім населення)	5 робочих днів						
Відновлення електропостачання споживача після усунення порушень і оплати споживачем заборгованості, витрат на повторне підключення та збитків, завданих енергопостачальнику (для населення), у т. ч.:							
у містах	3 робочі дні						
у сільській місцевості	5 робочих днів						
Надання на розгляд проекту договору про постачання електричної енергії, у т. ч.:							
для споживачів (крім населення) із приєднаною потужністю до 150 кВт	7 робочих днів						
для споживачів (крім населення) із приєднаною потужністю 150 кВт та більше	14 робочих днів						
Перевірка рахунків за спожиту електроенергію та розрахункових засобів обліку, у т. ч.:							
перевірка рахунків на оплату електроенергії для споживачів (крім населення)	5 робочих днів	90					
технічна перевірка розрахункових засобів обліку (крім населення)	20 днів						
перевірка рахунків на оплату електроенергії для населення	5 днів	98					
Вимірювання параметрів якості електричної енергії при у разі відхилення від договірних значень та оформлення двостороннього акта про якість електричної енергії (крім населення)	2 дні	98					
Оформлення акта-претензії щодо порушення умов договору (для населення):							

Продовження додатка 4

прибуття представника енергопостачальника для складання акта-претензії щодо порушення умов договору, у т. ч.:							
у містах	3 дні	99					
у сільській місцевості	7 днів	99					
усунення недоліків, зазначених в акті-претензії, або надання обґрунтованої відмови	10 днів	99					
Письмове звернення споживача	1 місяць						
Проведення експертизи приладу обліку (для населення)	20 днів						
Відновлення електропостачання після перерви в електропостачанні	24 години						
Відповідь оператора кол-центру на дзвінок із черги дзвінків	30 с	75					

Керівник
(енергопостачальника або електророзподільного підприємства)

(підпис)