

Додаток 1  
до Порядку забезпечення стандартів  
якості електропостачання та  
надання компенсацій споживачам  
за їх недотримання

**РОЗМІР КОМПЕНСАЦІЇ**  
**за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг**  
**ОСР**

Підпункт Порядку	Гарантований стандарт		Розмір компенсації споживачам, грн			Періодичність надання
			побу товим	непобутовим		
				малим непобуто вим	іншим	
Підпункт 1 пункту 2.3 глави 2	Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу		25 % плати за надання послуг з розподілу (пункт 2.5 глави 2 Порядку)			щомісячно
Підпункт 2 пункту 2.3 глави 2	Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії):		X	X	X	X
	у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР	30 днів	200	400	600	кожні 30 календарних днів
	у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів	200	400	600	кожні 30 календарних днів
Підпункт 3 пункту 2.3 глави 2	Розгляд скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії:		X	X	X	X
	без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу	15 днів	200	400	600	одноразово
	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу	30 днів	200	400	600	одноразово
	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу для групи споживачів (колективної скарги (претензії))	45 днів	100	-	-	одноразово кожному споживачу

Підпункт 4 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	24 години	300	500	700	одноразово
Підпункт 5 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів	12 годин та 6 годин у зимові місяці сумарно на добу	200	400	600	одноразово
	Відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів (для планових перерв, які виникли внаслідок проведення робіт з капітального ремонту, будівництва, технічного переоснащення, реконструкції, модернізації електричних мереж, якщо виконання таких робіт передбачене інвестиційною програмою ОСР та/або річною програмою ремонтів ОСР, та/або при реалізації договорів приєднання електроустановок споживачів згідно з чинними нормативними документами)	24 години та 8 годин у зимові місяці сумарно на добу	200	400	600	одноразово
Підпункт 6 пункту 2.3 глави 2	Видача технічних умов на приєднання разом із проектом договору про приєднання:					
	для стандартного приєднання	10 роб. днів	600	1200	1800	одноразово
	для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	10 роб. днів	600	1200	1800	одноразово
	для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	20 роб. днів		1200	1800	одноразово
Підпункт 7 пункту 2.3 глави 2	Подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника:					
	якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
	якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 8 пункту 2.3 глави 2	Підключення електроустановок замовника до електричної мережі:					
	якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 роб. днів	400	800	1200	одноразово

## Продовження додатка 1

	якщо підключення потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб. днів	400	800	1200	одноразово
Підпункт 9 пункту 2.3 глави 2	Видача паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу	3 роб. дні	200	400	600	одноразово
Підпункт 10 пункту 2.3 глави 2	Видача підписаного ОСР паспорта точки розподілу	10 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 11 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за заявою споживача	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 12 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою ОСР:					
	у міській місцевості	3 роб. дні	200	400	600	одноразово
	у сільській місцевості	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 13 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за зверненням електропостачальника:					
	у міській місцевості	3 роб. дні	200	400	600	одноразово
	у сільській місцевості	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 14 пункту 2.3 глави 2	Контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії за зверненням споживача:					
	якщо відповідні засоби комерційного обліку належать ОСР	20 днів	200	400	600	одноразово
	якщо засоби комерційного обліку належать споживачу	20 днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 15 пункту 2.3 глави 2	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів	200	400	600	одноразово
	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 16 пункту 2.3 глави 2	Розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання	30 днів	200	400	600	одноразово

## Продовження додатка 1

Підпункт 17 пункту 2.3 глави 2	Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за послуги з розподілу електричної енергії	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 18 пункту 2.3 глави 2	Експертиза ЗКО	20 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 19 пункту 2.3 глави 2	Розгляд звернень споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі:					
	без потреби проведення перевірки лічильника	5 днів	200	400	600	одноразово
	у разі потреби проведення перевірки лічильника	20 днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 20 пункту 2.3 глави 2	Установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії індивідуального побутового споживача	7 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 21 пункту 2.3 глави 2	Заміна або зміна місця встановлення лічильника електричної енергії	7 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 22 пункту 2.3 глави 2	Кількість перерв в електропостачанні протягом року 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	200	400	600	одноразово за зверненням споживача
	у сільській місцевості	менше 9	200	400	600	одноразово за зверненням споживача
	для запланованих перерв із попередженням споживачів	менше 12	200	400	600	одноразово за зверненням споживача

Додаток 6  
до Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання

Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	сума компенсації, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації споживачам		
				побутовим	непобутовим	
			малим непобутовим		іншим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75 %					
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %					
Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу						
Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії):						
у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР	30 днів					

Продовження додатка 6

у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів						
Розгляд скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії:							
без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу	15 днів						
у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу	30 днів						
у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу для групи споживачів (колективної скарги (претензії))	45 днів						
Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	24 години						
Відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів	12 годин та 6 годин у зимові місяці сумарно на добу						

Відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів (для планових перерв, які виникли внаслідок проведення робіт з капітального ремонту, будівництва, технічного переоснащення, реконструкції, модернізації електричних мереж, якщо виконання таких робіт передбачене інвестиційною програмою ОСР та/або річною програмою ремонтів ОСР, та/або при реалізації договорів приєднання електроустановок споживачів згідно з чинними нормативними документами)	24 години та 8 годин у зимові місяці сумарно на добу	X	X				
Видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:	X						
для стандартного приєднання	10 роб. днів	X	X				
для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	10 роб. днів	X	X				
для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	20 роб. днів	X	X				
Подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника:	X						

## Продовження додатка 6

якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 роб. днів						
якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб. днів						
Підключення електроустановок замовника до електричної мережі:							
якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 роб. днів						
якщо підключення потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб. днів						
Видача паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу	3 роб. дні						
Видача підписаного ОСР паспорта точки розподілу	10 роб. днів						
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за заявою споживача	5 роб. днів						
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою ОСР:							
у міській місцевості	3 роб. дні						
у сільській місцевості	5 роб. днів						
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за зверненням електропостачальника:							
у міській місцевості	3 роб. дні						
у сільській місцевості	5 роб. днів						



Продовження додатка 6

Контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії за зверненням споживача							
якщо відповідні засоби комерційного обліку належать ОСР	20 днів						
якщо засоби комерційного обліку належать споживачу	20 днів						
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів						
розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів						
Розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання	30 днів						
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії	5 роб. днів						
Експертиза ЗКО	20 роб. днів						
Розгляд звернення споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі:							
без потреби проведення перевірки лічильника	5 днів						
у разі потреби проведення перевірки лічильника	20 днів						

Продовження додатка 6

Установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії індивідуального побутового споживача	7 роб. днів						
Заміна або зміна місця встановлення лічильника електричної енергії	7 роб. днів						
Кількість перерв в електропостачанні протягом року 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						
у сільській місцевості	менше 9						
для запланованих перерв із попередженням споживачів	менше 12						
Разом:							

Керівник

---

 (підпис)