*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 |  |  |  |  |  |  |
| 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 | 22 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 |  |  |  |  |  |  |
| Видача технічних умов на приєднання разом з проєктом договору про приєднання: | |  |  |  |  |  |  |
| для стандартного приєднання | 10 роб. днів |  |  |  |  |  |  |
| для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі | 10 роб. днів |  |  |  |  |  |  |
| для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі | 20 роб. днів |  |  |  |  |  |  |
| повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСР | 2 роб. днів |  |  |  |  |  |  |
| Подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника: | |  |  |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |  |  |
| видача паперового примірника підписаного договору про приєднання | 3 роб. днів |  |  |  |  |  |  |
| видача замовнику проєкта багатостороннього договору про приєднання і проєкта технічних умов | 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 |  |  |  |  |  |  |
| позачерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії | 20 роб. 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 |  |  |  |  |  |  |
| позачергова технічна перевірка та експертиза засобів вимірювальної техніки проводяться | 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 |  |  |  |  |  |  |
| Установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії індивідуального побутового споживача | 7 роб. днів |  |  |  |  |  |  |
| Заміна лічильника електричної енергії | 7 роб. днів |  |  |  |  |  |  |
| зміна місця встановлення лічильника електричної енергії | 14 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) |