

ЗАТВЕРДЖЕНО

Постанова Національної комісії,
що здійснює державне
регулювання у сферах енергетики
та комунальних послуг

12.06.2018 № 375

Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає перелік загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання і регулює відносини, пов'язані з електропостачанням відповідно до загальних та гарантованих стандартів якості, захистом прав споживачів та наданням електропостачальником або оператором системи розподілу (далі – ОСР) компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання споживачам або замовникам (у випадку недотримання гарантованих стандартів якості під час приєднання до електричних мереж).

1.2. Цей Порядок застосовується до суб'єктів господарювання, що отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу або розподілу електричної енергії.

1.3. У цьому Порядку терміни вживаються в таких значеннях:

гарантований стандарт якості електропостачання – мінімальний рівень якості надання послуг ОСР або електропостачальника, який має бути забезпечений споживачу в обсязі і строки, визначені чинним законодавством, та за недотримання якого споживачу надається компенсація;

дата недотримання гарантованого стандарту якості електропостачання – наступний день після закінчення кінцевого строку надання послуги споживачу (замовнику)/виконання робіт з урахуванням визначених цим Порядком строків їх надання/виконання;

загальний стандарт якості електропостачання – рівень якості надання послуг ОСР або електропостачальника, який має забезпечити ОСР або електропостачальник для своїх споживачів у цілому;

компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання – грошова сума, що надається споживачу у разі недотримання ОСР або електропостачальником гарантованих стандартів якості електропостачання шляхом зменшення рахунку споживача у розмірах, встановлених цим Порядком;

форс-мажорні обставини – це надзвичайна і непереборна за наявних умов сила, захист від дії якої не передбачено в проектній та іншій нормативній документації, дію якої неможливо попередити застосуванням високопрофесійної практики персоналу, дія якої може бути викликана винятковими погодними умовами та/або стихійним лихом (ураган, буря, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, землетрус, пожежа, просідання і зсув ґрунту); непередбаченими ситуаціями, викликаними діями сторони, що не є стороною відповідного договору (страйк, локаут, дія суспільного ворога, оголошена та неоголошена війна, загроза війни, терористичний акт, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, громадська демонстрація, протиправні дії третіх осіб, пожежа, вибух); умовами, регламентованими рішеннями відповідних органів виконавчої влади, а також пов'язаними з ліквідацією наслідків, викликаних винятковими погодними умовами і непередбаченими ситуаціями. Виникнення форс-мажорних обставин повинно бути документально підтверджене.

Інші терміни вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про ринок електричної енергії», «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг», Кодексі систем розподілу, затвердженому постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310 (далі – Кодекс систем розподілу), Кодексі комерційного обліку електричної енергії, затвердженому постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311, Правилах роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312.

2. Стандарти якості надання послуг ОСР

2.1. ОСР забезпечує дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у пунктах 2.2 та 2.3 цієї глави.

2.2. До загальних стандартів якості надання послуг ОСР належать:

рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд (відсоток дзвінків, з'єднаних з оператором кол-центру протягом 30 секунд) у звітному році – не менше 75 %;

відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру у звітному році – не більше 10 %.

2.3. До гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР належать:

1) дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу;

2) усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги (претензії) споживача щодо якості електричної енергії з дня, наступного за днем, коли ОСР став відомий факт недотримання показників якості електроенергії за результатами проведення

вимірювання, або з дня, наступного за днем отримання скарги (претензії) споживача, якщо ОСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії:

у строк 30 днів у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР;

у строк 180 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі;

3) розгляд скарги (претензії) споживача щодо якості електричної енергії з наданням інформації, зазначеної у пункті 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу, з дня отримання скарги (претензії):

у строк 15 днів без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживачу;

у строк 30 днів у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживачу;

4) відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні протягом 24 годин;

5) видача технічних умов на приєднання разом із проектом договору про приєднання з дня реєстрації заяви про приєднання:

у строк 10 робочих днів для стандартного приєднання;

у строк 10 робочих днів для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі;

у строк 20 робочих днів для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі;

б) подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника з дня отримання заяви замовника з повним пакетом документів, що додаються до заяви відповідно до вимог Кодексу систем розподілу:

у строк 5 робочих днів, якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших Користувачів;

у строк 10 робочих днів, якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших Користувачів;

7) підключення електроустановок замовника до електричної мережі з дня отримання заяви замовника:

у строк 5 робочих днів, якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших Користувачів;

у строк 10 робочих днів, якщо підключення потребує припинення електропостачання інших Користувачів;

8) видача паперового примірника підписаного договору про надання послуг з розподілу у строк 3 робочі дні від дати отримання відповідного звернення споживача;

9) видача підписаного ОСР паспорта точки розподілу у строк 10 робочих днів від дати отримання відповідного звернення споживача;

10) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за заявою споживача, у строк 5 робочих днів з дати надання споживачем документів, що підтверджують оплату ліцензійату послуги з відновлення електроживлення;

11) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за ініціативою ОСР, з дати надання споживачем підтвердження усунення виявлених порушень, оплати заборгованості за надані послуги та/або несанкціонований відбір електричної енергії, а також відшкодування збитків (за їх наявності):

у міській місцевості – у строк 3 робочі дні;

у сільській місцевості – у строк 5 робочих днів;

12) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за зверненням електропостачальника, з дати отримання від електропостачальника інформації про усунення причин відключення:

у міській місцевості – у строк 3 робочі дні;

у сільській місцевості – у строк 5 робочих днів;

13) перевірка лічильника у строк 20 днів з дати отримання від споживача відповідної заяви;

14) розгляд звернень/скарг/претензій споживачів з дня отримання звернення/скарги/претензії споживача:

у строк 30 днів;

у строк 45 днів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку електричної енергії;

15) розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання, у строк 30 днів з дати отримання звернення;

16) розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії, якщо виставлення таких рахунків ОСР передбачене у договорі про надання послуг з розподілу електричної енергії зі споживачем, у строк 5 робочих днів з дати отримання звернення.

2.4. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у пункті 2.3 цієї глави, ОСР надає споживачу (замовнику – у разі недотримання гарантованих стандартів якості при наданні послуги з приєднання до електричних мереж електроустановок, призначених для споживання) компенсацію у розмірах, наведених у додатку 1 до цього Порядку (за вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються), та відповідно до процедур, визначених главою 5 цього Порядку.

2.5. Сума компенсації за недотримання показників змінення напруги (підпункт 1 пункту 2.3 цієї глави) розраховується за формулою

$$K = 0,25 \times T \times Q \times d,$$

де T – діючий у розрахунковому місяці тариф на розподіл за відповідним класом напруги у точці комерційного обліку електричної енергії споживача;

Q – середньодобове споживання в точці комерційного обліку електричної енергії у розрахунковому місяці;

d – кількість днів у розрахунковому місяці в період розподілу електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу. Період розподілу електроенергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу, розпочинається з дня отримання ОСР скарги (претензії) щодо незадовільної якості електричної енергії та закінчується днем усунення причини недотримання показників змінення напруги.

3. Стандарти якості надання послуг електропостачальника

3.1. Електропостачальник забезпечує дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у пунктах 3.2 та 3.3 цієї глави.

3.2. До загальних стандартів якості надання послуг електропостачальника належать:

рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд (відсоток дзвінків, з'єднаних з оператором кол-центру протягом 30 секунд) у звітному році – не менше 75 %;

відсоток втрачених дзвінків кол-центру (без урахування втрачених дзвінків у меню голосового самообслуговування) у звітному році – не більше 10 %.

3.3. До гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника належать:

1) надання даних про споживання електричної енергії у строк 5 робочих днів з дня отримання запиту споживача;

2) розгляд звернень/скарг/претензій споживачів з дня отримання звернення/скарги/претензії споживача:

у строк 30 днів;

у строк 45 днів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку;

3) розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на оплату у строк 5 робочих днів з дати отримання звернення;

4) урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію (якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу електричної енергії забезпечує електропостачальник) у строк 30 днів з дня отримання повідомлення від ОСР щодо виплати компенсації.

3.4. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у пункті 3.3 цієї глави, електропостачальник надає споживачу компенсацію у розмірах, наведених у додатку 2 до цього Порядку (за вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються), та відповідно до процедур, визначених главою 5 цього Порядку.

Електропостачальник за домовленістю зі споживачем може надавати компенсацію іншим способом, у тому числі шляхом прямого платежу споживачу.

4. Звільнення ОСР або електропостачальника від обов'язку надання компенсації

4.1. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР не надається у випадках:

1) якщо недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг було спричинено доведеними:

форс-мажорними обставинами;

діями споживача або третіх осіб (крім випадків, зазначених у пунктах 4.4 – 4.6 цієї глави), що призвели до аварійної перерви в електропостачанні у розподільчих мережах або недотримання показників якості електричної енергії;

застосуванням заходів регулювання споживання з метою вимушеного зменшення величини споживаної електричної енергії та потужності у випадках, передбачених Кодексом систем розподілу;

2) при запланованих перервах в електропостачанні з попередженням споживачів у встановленому чинним законодавством порядку, 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;

3) у разі відмови споживача у письмовому вигляді від отримання компенсації.

4.2. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником не надається у випадках:

1) якщо недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг було спричинено доведеними форс-мажорними обставинами;

2) у разі відмови споживача у письмовому вигляді від отримання компенсації.

4.3. У разі доведених дій чи бездіяльності споживача або третіх осіб, що призвели до затримки у наданні послуг або виконанні робіт, тривалість такої затримки не включається до тривалості надання послуги або виконання робіт.

4.4. Якщо недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР в точці розподілу субспоживачу виникло внаслідок дії чи бездіяльності основного споживача, ОСР має право вимагати від основного споживача відшкодування збитків, що виникли за зобов'язаннями ОСР в наданні компенсації субспоживачу.

4.5. ОСР не несе відповідальності за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг перед користувачами, електроустановки яких приєднані до малої системи розподілу, яке виникло внаслідок дій або бездіяльності оператора малої системи розподілу, однак зобов'язаний відшкодувати збитки оператору малої системи розподілу у разі недотримання ОСР показників якості надання послуг у точці розподілу з оператором малої системи розподілу.

4.6. Якщо недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 1 та 2 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, виникло з вини оператора системи передачі або суміжного ОСР, то оператор системи передачі (суміжний ОСР) зобов'язаний відшкодувати ОСР збитки у розмірі суми наданих компенсацій споживачам.

5. Порядок надання компенсації споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання

5.1. ОСР надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг:

шляхом урахування суми відповідної компенсації у рахунку за надання послуг з розподілу електричної енергії, якщо за умовами договору про надання послуг з розподілу зі споживачем оплату послуг з розподілу здійснює споживач, – у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг (у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 5 та 6 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, – з дня укладення договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії);

шляхом урахування суми відповідної компенсації у розрахунках з електропостачальником у випадках та порядку, визначених пунктом 5.5 цієї глави, – у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг.

5.2. Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, надається ОСР щомісячно за кожен календарний місяць з дня отримання скарги (претензії) споживача щодо якості електричної енергії до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії. У таких випадках компенсація надається у строк не більше 45 днів з дня завершення кожного календарного місяця.

Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, надається ОСР у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг та з наступною періодичністю в 90 календарних днів до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії.

5.3. Електропостачальник надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг шляхом урахування суми відповідної компенсації у рахунку за спожиту електричну енергію у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг.

5.4. ОСР/електропостачальник самостійно визначає факт недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання, визначає споживача(ів), яким він має надати компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання, та надає таку компенсацію без додаткового звернення зі сторони споживача.

5.5. Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної

пропозиції електропостачальника плати за надання послуг з розподілу електричної енергії забезпечує електропостачальник:

1) ОСР у строки, визначені пунктами 5.1 та 5.2 цієї глави, повідомляє електропостачальника, що здійснює постачання електричної енергії відповідному споживачу, щодо:

ідентифікаційних даних споживача;

гарантованих стандартів якості надання послуг, яких було недотримано;

дати недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг;

дати усунення причини незадовільної якості електричної енергії у разі недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 1 та/або підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, при останній із періодичних виплат компенсацій споживачу;

розміру компенсації, розрахованого відповідно до додатка 1 до цього Порядку та з урахуванням пункту 5.7 цієї глави, та кінцевої суми до виплати споживачу з вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються;

2) електропостачальник ураховує суму відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку за електричну енергію споживача у строк не більше 30 днів з дня отримання повідомлення від ОСР щодо виплати компенсації;

3) електропостачальник зменшує платіж за надання послуг з розподілу електричної енергії ОСР на суму компенсацій.

5.6. У разі якщо сума компенсації перевищує суму рахунку за надання послуг з розподілу/постачання електричної енергії, ОСР/електропостачальник ураховують суму несплаченої компенсації у розрахунках майбутніх періодів.

У разі наявності заборгованості споживача за спожиту електричну енергію/надання послуг з розподілу компенсація може бути надана у рахунок зменшення заборгованості.

5.7. У разі невиконання ОСР вимог пунктів 5.1 та 5.2 цієї глави щодо строків надання компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг сума відповідної компенсації подвоюється та має бути врахована при розрахунках зі споживачем/електропостачальником у найближчому розрахунковому періоді.

5.8. У разі невиконання електропостачальником вимог пункту 5.3 цієї глави щодо строків надання компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг сума відповідної компенсації подвоюється та має бути врахована при розрахунках зі споживачем у найближчому розрахунковому періоді.

5.9. У разі ненадання електропостачальником або ОСР компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання споживач має право самостійно звернутися до електропостачальника або ОСР із заявою за формою, наведеною в додатку 3 до цього Порядку. У разі необґрунтованої відмови у наданні компенсації або залишення заяви без розгляду споживач має право звернутись до НКРЕКП та її територіальних органів.

5.10. У разі невиконання електропостачальником або ОСР компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання НКРЕКП з урахуванням даних звітності та за результатами планових або позапланових перевірок дотримання електропостачальником або ОСР ліцензійних умов приймає рішення про накладення штрафу у розмірі, визначеному Законом України «Про ринок електричної енергії», а також щодо надання споживачам компенсації відповідно до пунктів 5.7 та 5.8 цієї глави.

5.11. Надання компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання не позбавляє споживача права вимагати від ОСР або електропостачальника відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР/електропостачальником показників якості електропостачання.

6. Інформування споживачів та НКРЕКП щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання

6.1. Електропостачальник зобов'язаний проінформувати споживача про надання йому компенсації шляхом зазначення у рахунку на оплату електричної енергії або в «особистому кабінеті» споживача (за наявності) на офіційному веб-сайті електропостачальника, або листом на офіційному бланку до завершення розрахункового періоду, у якому нараховується компенсація.

6.2. Якщо за умовами договору про надання послуг з розподілу зі споживачем оплату послуг з розподілу здійснює споживач, ОСР зобов'язаний проінформувати споживача про надання йому компенсації шляхом зазначення у рахунку на оплату послуг з розподілу електричної енергії або в «особистому кабінеті» споживача (за наявності) на офіційному веб-сайті ОСР, або листом на офіційному бланку до завершення розрахункового періоду, у якому нараховується компенсація.

6.3. Інформація щодо загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання, розмірів компенсацій та порядку їх надання підлягає оприлюдненню на офіційних веб-сайтах електропостачальника та ОСР.

6.4. Електропостачальник та ОСР ведуть реєстр надання компенсацій споживачам за формою згідно з додатком 4 до цього Порядку:

графа 1 – № з/п – номер за порядком;

графи 2 – 5 – інформація про споживача, що отримав компенсацію;

графа 6 – фактична дата надання компенсації;

графа 7 – дата недотримання гарантованого стандарту якості електропостачання. У разі недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг ОСР, визначеного підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, зазначається дата отримання ОСР скарги (претензії) щодо незадовільної якості електричної енергії;

графа 8 – період, за який надається компенсація (лише для періодичних платежів). У разі недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг ОСР, визначеного підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, зазначається назва календарного місяця. У разі недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг ОСР, визначеного підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, зазначається часовий проміжок у 90 календарних днів;

графа 9 – гарантований стандарт, за недотримання якого надається компенсація. Для ОСР зазначається відповідний підпункт пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, для електропостачальника – відповідний підпункт пункту 3.3 глави 3 цього Порядку;

графа 10 – розмір наданої компенсації, визначений відповідно до додатків 1 та 2 до цього Порядку, пунктів 5.7 та 5.8 глави 5 цього Порядку щодо подвоєння суми компенсації;

графа 11 – найменування електропостачальника, що враховує розмір компенсації у рахунку споживача (у випадках, зазначених у пункті 5.5 глави 5 цього Порядку). Заповнюється лише ОСР.

У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 1 та 2 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, до реєстру вносяться усі факти надання щомісячної компенсації та компенсації, що надається з періодичністю в 90 календарних днів.

6.5. Реєстри надання компенсації споживачам подаються в електронному вигляді до НКРЕКП на адресу: sqr@nerc.gov.ua щомісяця накопичувальним підсумком протягом 20 днів після завершення звітного місяця.

6.6. Електропостачальник та ОСР щороку до 20 лютого року, наступного за звітним, надають до НКРЕКП та оприлюднюють на своїх офіційних веб-сайтах інформацію щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання за формами, наведеними в додатках 5 та 6 до цього Порядку, поштою на паперових носіях та в електронному вигляді у форматі «xls» на адресу: sqr@nerc.gov.ua.

Директор Департаменту
стратегічного розвитку та планування



В. Цаплін

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 непобу товим	іншим	
Підпункт пункту глави 2 1 2.3	Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу		25 % плати за надання послуг з розподілу (пункт 2.5 глави 2 Порядку)			щомісячно
Підпункт пункту глави 2 2 2.3	Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги (претензії) споживача:					
	у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР	30 днів	100	200	400	кожні 90 календарних днів
	у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів	100	200	400	кожні 90 календарних днів
Підпункт пункту глави 2 3 2.3	Розгляд скарги (претензії) споживача щодо якості електричної енергії:					
	без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживачу	15 днів	100	200	400	одноразово
	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживачу	30 днів	100	200	400	одноразово
Підпункт пункту глави 2 4 2.3	Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	24 години	200	400	600	одноразово
Підпункт пункту глави 2 5 2.3	Видача технічних умов на приєднання разом із проектом договору про приєднання:					
	для стандартного приєднання	10 роб. днів	200	400	600	одноразово

	для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	10 роб. днів	200	400	600	одноразово
	для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	20 роб. днів		400	600	одноразово
Підпункт 6 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	100	200	400	одноразово
	якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб. днів	100	200	400	одноразово
Підпункт 7 пункту 2.3 глави 2	Підключення електроустановок замовника до електричної мережі:					
	якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
	якщо підключення потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 8 пункту 2.3 глави 2	Видача паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу	3 роб. дні	100	200	400	одноразово
Підпункт 9 пункту 2.3 глави 2	Видача підписаного ОСР паспорта точки розподілу	10 роб. днів	100	200	400	одноразово
Підпункт 10 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за заявою споживача	5 роб. днів	100	200	400	одноразово
Підпункт 11 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за ініціативою ОСР:					
	у міській місцевості	3 роб. дні	100	200	400	одноразово
	у сільській місцевості	5 роб. днів	100	200	400	одноразово
Підпункт 12 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за зверненням електропостачальника:					

Продовження додатка 1

	у міській місцевості	3 роб. дні	100	200	400	одноразово
	у сільській місцевості	5 роб. днів	100	200	400	одноразово
Підпункт 13 пункту 2.3 глави 2	Перевірка лічильника	20 днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 14 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 15 пункту 2.3 глави 2	Розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання	30 днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 16 пункту 2.3 глави 2	Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії	5 роб. днів	100	200	400	одноразово

Додаток 2
до Порядку забезпечення стандартів
якості електропостачання та надання
компенсацій споживачам за їх
недотримання

Розмір компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання
послуг електропостачальника

Підпункт Порядку	Гарантований стандарт		Розмір компенсації споживачам, грн			Періодичність надання
			побу товим	непобутовим		
				малим непобу товим	іншим	
Підпункт 1 пункту 3.3 глави 3	Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів	100	200	400	одноразово
Підпункт 2 пункту 3.3 глави 3	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 3 пункту 3.3 глави 3	Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на оплату	5 роб. днів	100	200	400	одноразово
Підпункт 4 пункту 3.3 глави 3	Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів	100	200	400	одноразово

Додаток 3
до Порядку забезпечення стандартів
якості електропостачання та надання
компенсацій споживачам за їх
недотримання

Керівнику електропостачальника або
ОСР

(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 електропостачання

Прошу зарахувати мені компенсацію у розмірі _____ грн
(наводиться відповідний розмір компенсації
за недотримання гарантованого стандарту)
при розрахунках у наступних розрахункових періодах за недотримання

(найменування електропостачальника або ОСР)
гарантованих стандартів якості електропостачання, а саме:

(наводиться недотриманий гарантований стандарт із додатків 1 – 2 до цього Порядку)

(підпис)

(П. І. Б.)

«__» _____ 20__ року

Додаток 5
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		сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	Гарантовані стандарти		
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %		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 (претензії) споживача:						
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 (претензії) споживача щодо якості електричної енергії:						

без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживачу	15 днів						
у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживачу	30 днів						
Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	24 години						
Видача технічних умов на приєднання разом з проектом 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						
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						
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за заявою споживача	5 роб. днів						
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була 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						
Перевірка лічильника	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						

Продовження додатка 5

Розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання	30 днів	X	X				
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії	5 роб. днів	X	X				
Разом:		X	X				

Керівник

(підпис)

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 електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг

Стандарт		Загальні стандарти		сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	Гарантовані стандарти		
		встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %		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 %					
Надання даних про споживання електричної енергії	5 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 перевірки правильності рахунку на оплату	5 роб. днів						

Продовження додатка 6

Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів	X	X						
Разом:				X	X				
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*						X	X		

* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу електричної енергії забезпечує електропостачальник.

Керівник

 (підпис)