

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 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:					
	у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР	30 днів	100	200	400	кожні 30 календарних днів
	у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів	100	200	400	кожні 30 календарних днів
Підпункт 3 пункту 2.3 глави 2	Розгляд скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії:					
	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/звернення/претензії)	45 днів	100	-	-	одноразово кожному споживачу

## Продовження додатка 1

Підпункт 4 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	24 години	200	400	600	одноразово
Підпункт 5 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 ОСП	10 роб. днів	600	1200	1800	одноразово
	для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з ОСП	20 роб. днів		1200	1800	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	200	400	600	одноразово
	якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших користувачів	10 роб. днів	200	400	600	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	400	800	1200	одноразово
	якщо підключення потребує припинення електропостачання інших користувачів	10 роб. днів	400	800	1200	одноразово
Підпункт 8 пункту 2.3 глави 2	Видача паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу	3 роб. дні	200	400	600	одноразово
Підпункт 9 пункту 2.3 глави 2	Видача підписаного ОСР паспорта точки розподілу	10 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 10 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за заявою споживача	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 11 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 12 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка 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 13 пункту 2.3 глави 2	Контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії за зверненням споживача:					
	якщо відповідні засоби комерційного обліку належать ОСР	20 робочих днів	200	400	600	одноразово
	якщо засоби комерційного обліку належать споживачу	20 робочих днів	200	400	600	одноразово

## Продовження додатка 1

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 унаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання	30 днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 16 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 17 пункту 2.3 глави 2	Експертиза засобів комерційного обліку	20 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 18 пункту 2.3 глави 2	Розгляд звернень споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі:					
	без потреби проведення перевірки лічильника	5 робочих днів	200	400	600	одноразово
	у разі потреби проведення перевірки лічильника	20 робочих днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 19 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 20 пункту 2.3 глави 2	Заміна або зміна місця встановлення лічильника електричної енергії	7 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 21 пункту 2.3 глави 2	Кількість перерв в електропостачанні протягом 12 календарних місяців 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	за формулою (пункт 2.7 глави 2 Порядку)			одноразово за зверненням споживача
	у сільській місцевості	менше 9				одноразово за зверненням споживача
для запланованих перерв із попередженням споживачів	менше 12	одноразово за зверненням споживача				