**ПЕРЕЛІК ГАРАНТОВАНИХ СТАНДАРТІВ ЯКОСТІ ТА РОЗМІР КОМПЕНСАЦІЇ  
за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Підпункт Порядку | Гарантований стандарт | | Розмір компенсації споживачам, грн | | | Періодичність надання |
| побутовим | непобутовим | |
| малим непобутовим | 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): | |  |  |  |  |
| 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: | |  |  |  |  |
| 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 проєктом 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 |
|  | 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 |
| 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 |