

Розмір компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР

Підпункт Порядку	Гарантований стандарт		Розмір компенсації споживачам, грн			Періодичні сть 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 ($K=0,25 \times T \times Q \times d$, де T – діючий у розрахунковому місяці тариф на розподіл за відповідним класом напруги; Q – середньодобове споживання у розрахунковому місяці; d – кількість днів у розрахунковому місяці в період розподілу електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають визначеним показникам (з дня отримання скарги (претензії) щодо незадовільної якості електричної енергії до дня усунення причини недотримання показників змінення напруги)) Якщо не дотримано гарантований стандарт, визначений підпунктом 2 пункту 2.3 цієї глави, то сума компенсації за недотримання показників змінення напруги (підпункт 1 пункту 2.3 цієї глави) розраховується за формулою: $K = 0,5 \times T \times Q \times d$.			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 необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування	15 днів	200	400	600	кожні 30 календарни х днів

	у разі необхідності проведення поточного ремонту	30 днів	200	400	600	кожні 30 календарних днів
	у разі необхідності проведення капітального ремонту	90 днів	200	400	600	кожні 30 календарних днів
	у разі необхідності проведення нового будівництва	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	45 днів	100	-	-	одноразово кожному споживачу

	(колективної скарги (претензії))					
Підпункт 4 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	22 години	за формулою $K_{\text{п}} = K_{\text{м}} + 0,2 \times (t_{\text{ф}}, \text{хв} - t_{\text{н}}, \text{хв}),$ де $K_{\text{м}}$ - мінімальний розмір суми компенсації, який становить 300 грн - для побутового споживача, 500 грн - для малого непобутового споживача, 700 грн - для непобутового споживача; $t_{\text{н}}, \text{хв}$ - допустима тривалість відновлення електропостачання після початку перерви, хв; $t_{\text{ф}}, \text{хв}$ - фактична тривалість відновлення електропостачання після початку перерви, хв.			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				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				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	повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСР	2 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 8 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 9 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 10 пункту 2.3 глави 2	Видача паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу	3 роб. дні	200	400	600	одноразово
Підпункт 11 пункту 2.3 глави 2	Видача підписаного ОСР паспорта точки розподілу	10 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 12 пункту 2.3 глави	видача паперового примірника підписаного договору про приєднання	3 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 13 пункту 2.3 глави	видача замовнику проекта багатостороннього договору про приєднання і проекту технічних умов	10 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 14 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за заявою споживача	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
	Відновлення електроживлення електроустановки споживача,					

Підпункт 15 пункту 2.3 глави 2	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 16 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 17 пункту 2.3 глави 2	позачерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії	20 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 18 пункту 2.3 глави 2	Розгляд звернень/скарг/претен зій споживачів	30 днів	200	400	600	одноразово
	розгляд звернень/скарг/претен зій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів	200	400	600	одноразово

Підпункт 19 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 20 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 21 пункту 2.3 глави 2	позачергова технічна перевірка та експертиза засобів вимірювальної техніки проводяться	20 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 22 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 23 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 24 пункту 2.3 глави 2	Заміна лічильника електричної енергії	7 роб. днів	200	400	600	одноразово

Підпункт 25 пункту 2.3 глави 2	зміна місця встановлення лічильника електричної енергії	14 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 26 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	за формулою $Ka(n) = K_m + 50 \times (Na(n) - N),$ де K_m – мінімальний розмір суми компенсації, встановлений за недотримання гарантованого стандарту, який становить 200 грн – для побутового споживача, 400 грн – для малого непобутового споживача, 600 грн – для непобутового споживача; $Na(n)$ – фактична кількість запланованих перерв без попередження споживача та перерв з причин технологічних порушень в електричних мережах ліцензіата (запланованих перерв із попередженням споживача) у точці розподілу споживача за попередні 12 календарних місяців; N – кількість перерв в електропостачанні за попередні 12 календарних місяців у точці розподілу споживача (тривалістю понад одну годину) відповідно до гарантованого стандарту, визначеного підпунктом 26 пункту 2.3 цієї глави.			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