

## **Перелік показників якості надання послуг з розподілу електричної енергії, порядок та розмір компенсації за їх недотримання.**

Згідно «Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання», затвердженого постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року N 375:

### **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 %.

Загальні стандарти якості надання послуг ОСР поширюються лише на суб'єктів господарювання, що отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії та які мають споживачів, кількість яких перевищує 100 000.

### **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/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з дня, наступного за днем, коли ОСР став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії за результатами проведення вимірювання, або з дня, наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії, 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;
  - розгляд скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) 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/звернення/претензії:

- у строк 15 днів без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу;
  - у строк 30 днів у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу;
  - у строк 45 днів у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу для скарги/звернення/претензії від групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії);
4. відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні протягом 24 годин.
5. видача технічних умов на приєднання разом із проєктом договору про приєднання починаючи з наступного робочого дня від дати реєстрації заяви про приєднання (у зазначений у заяві про приєднання спосіб обміну інформацією):
- у строк 10 робочих днів для стандартного приєднання;
  - у строк 10 робочих днів для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з ОСП;
  - у строк 20 робочих днів для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з ОСП;
6. подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника з дня отримання заяви замовника з повним пакетом документів 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;
  - 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 відключена за заявою споживача, у строк 5 робочих днів з дати надання споживачем документів, що підтверджують оплату ліцензіату послуги з відновлення електроживлення;
11. відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка 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 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. контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії за зверненням споживача:
  - протягом 20 робочих днів з дня реєстрації звернення споживача, якщо засоби комерційного обліку належать ОСР;
  - протягом 20 робочих днів з дня оплати споживачем вартості робіт, якщо засоби комерційного обліку належать споживачу;
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 унаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання, у строк 30 днів з дати отримання звернення;
- 16.розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за послуги з розподілу електричної енергії, якщо виставлення таких рахунків ОСР передбачене в договорі про надання послуг з розподілу електричної енергії зі споживачем, у строк 5 робочих днів з дати отримання звернення;
- 17.експертиза засобів комерційного обліку у строк 20 робочих днів з дня оплати споживачем її вартості;
- 18.розгляд звернення споживача щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі від дня отримання ОСР відповідного звернення:
  - протягом 5 робочих днів;
  - протягом 20 робочих днів у разі потреби проведення перевірки лічильника;
- 19.установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії індивідуального побутового споживача у строк 7 робочих днів з дня оплати індивідуальним побутовим споживачем цих послуг;
- 20.заміна або зміна місця встановлення лічильника електричної енергії протягом 7 робочих днів від дня оплати споживачем цих послуг;
- 21.\* кількість перерв в електропостачанні протягом 12 календарних місяців у точці розподілу споживача (тривалістю понад одну годину):

для запланованих перерв без попередження споживача та перерв з причин технологічних порушень в електричних мережах ліцензіата:

- у міській місцевості — менш як 7;
- у сільській місцевості — менш як 9;

для запланованих перерв із попередженням споживача (без урахування запланованих перерв в електропостачанні, 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) — менше ніж 12.

\* пункт 21 набирає чинності з 01 липня 2021 року.