

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
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 ОСР	10 роб. днів	600	1200	1800	одноразово
	для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з ОСР	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	
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				