

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 необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування	15 днів	200	400	600	кожні 30 календарних 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 (колективної скарги (претензії))	45 днів	100	-	-	одноразово кожному споживачу
Підпункт 4 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	22 години	пункт 2.10 глави 2 Порядку			Одноразово
	Відновлення електропостачання після початку планової перерви в	12 годин та 6 годин у зимові	пункт 2.10 глави 2 Порядку			Одноразово

Підпункт 5 пункту 2.3 глави 2	електропостачанні з попередженням споживачів	місяці сумарно на добу				
	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	пункт 2.10 глави 2 Порядку			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 проєкта багатостороннього договору про приєднання і проєкта 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
Підпункт 15 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 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/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 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	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

{Додаток 1 в редакції Постанов Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1550 від 12.08.2020, № 1354 від 18.08.2021; із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 249 від 11.02.2022; в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024; із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1193 від 05.08.2025}