**Перелік показників якості послуг з розподілу електричної енергії,**

**порядок та розмір компенсації за їх недотримання, визначені НКРЕКП**

Постановою № 375 від 12.06.2018 (далі по тексту Постанова, зі змінами) НКРЕКП встановила гарантовані стандарти якості надання послуг з розподілу електричної енергії, а також затвердила процедуру надання компенсації споживачам у разі їх порушення.

Відповідно до Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання (далі по тексту Порядок), затвердженого вищевказаною постановою, до загальних стандартів якості надання послуг ОСР (на даний час АТ «ЧЕРНІГІВОБЕНЕРГО» 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 100000.

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;

3) 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, відновлення подачі напруги за відсутності напруги на одній фазі у споживачів з трифазною схемою живлення протягом 22 годин. Тривалість електропостачання після відновлення повинна становити не менше 30 хвилин;

(підпункт 4 пункту 2.3 із змінами, внесеними згідно з постановою НКРЕКП від 18.08.2021 № 1354)

5) відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів:

- протягом 12 годин та 6 годин у зимові місяці сумарно на добу;

- протягом 24 годин та 8 годин у зимові місяці сумарно на добу 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;

(пункт 2.3 доповнено новим підпунктом 5 згідно з постановою НКРЕКП від 18.08.2021   
№ 1354, у зв’язку з цим підпункти 5 - 21 вважати відповідно підпунктами 6 - 22)

6) видача технічних умов на приєднання (разом із розрахунком вартості плати за приєднання до електричних мереж та рахунком на оплату вартості послуги з приєднання для нестандартного приєднання), починаючи з наступного робочого дня від дати реєстрації заяви про приєднання та отримання повного пакета документів:

(абзац перший підпункту 6 пункту 2.3 у редакції постанови НКРЕКП від 11.02.2022   
№ 249)

- 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;

7) 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;

8) 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;

9) видача паперового примірника підписаного договору про надання послуг з розподілу у строк 3 робочі дні від дати отримання відповідного звернення споживача;

10) видача підписаного ОСР паспорта точки розподілу у строк 10 робочих днів від дати отримання відповідного звернення споживача;

11) 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;

12) 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;

13) 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;

14) 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;

15) 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;

16) розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання, у строк 30 днів з дати отримання звернення;

17) 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;

18) експертиза засобів комерційного обліку у строк 20 робочих днів з дня оплати споживачем її вартості;

19) 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;

20) 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;

21) заміна або зміна місця встановлення лічильника електричної енергії протягом 7 робочих днів від дня звернення споживача (або від дня оплати споживачем цих послуг, якщо така оплата передбачена вимогами Кодексу комерційного обліку електричної енергії);

(підпункт 21 пункту 2.3 у редакції постанови НКРЕКП від 18.08.2021 № 1354)

22) 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 - менше 7;

- у сільській місцевості - менше 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 12.

(підпункт 22 пункту 2.3 глави 2 у редакції постанови НКРЕКП від 12.08.2020 № 1550 набрав чинності з 01.07.2021 )

2.4. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі, ОСР надає споживачу (замовнику - у разі недотримання гарантованих стандартів якості при наданні послуги з приєднання до електричних мереж електроустановок, призначених для споживання) компенсацію в розмірах, наведених у додатку 1 до цього Порядку (за вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються), та відповідно до процедур, визначених у главі 6 цього Порядку.

2.5. Сума компенсації за недотримання показників змінення напруги (підпункт 1 пункту 2.3 цієї глави) розраховується за формулою

К = 0,25 х T х Q х d,

де T - діючий у розрахунковому місяці тариф на розподіл за відповідним класом напруги в точці комерційного обліку електричної енергії споживача;

Q - середньодобове споживання в точці комерційного обліку електричної енергії в розрахунковому місяці;

d - кількість днів у розрахунковому місяці в період розподілу електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу. Період розподілу електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу, розпочинається з дня отримання ОСР скарги/звернення/претензії щодо незадовільної якості електричної енергії та закінчується днем усунення причини недотримання показників змінення напруги.

**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 | 22 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 |

### Порядок надання компенсації споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання

ОСР надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг:

1) шляхом урахування суми відповідної компенсації в рахунку за надані послуги з розподілу електричної енергії, якщо за умовами договору про надання послуг з розподілу зі споживачем оплату таких послуг здійснює споживач, - у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг (у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 6 та 7 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, у випадку нових приєднань - з дня укладення договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії та гарантованого стандарту, визначеного підпунктом 22 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, - з дня надання відповіді споживачу на його звернення щодо надання компенсації);

2) шляхом урахування суми відповідної компенсації в розрахунках з електропостачальником у випадках та порядку, визначених пунктом 6.8 цієї глави, - у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг.

Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, надається ОСР щомісячно за кожен календарний місяць з дня отримання скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії. У таких випадках компенсація надається у строк не більше 45 днів з дня завершення кожного календарного місяця.

Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, надається ОСР у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг та з періодичністю в 30 календарних днів до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії.

У разі недотримання одного або декількох гарантованих стандартів якості надання послуг, визначених пунктом 2.3 глави 2 цього Порядку, для колективної скарги/звернення/претензії ОСР надає компенсації всім споживачам, зазначеним у колективній скарзі/зверненні/претензії, крім тих споживачів, для точок розподілу яких скарга/звернення/претензія визнана ОСР такою, що не підлягає задоволенню, за результатами вимірювання параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу.

Оператор системи/електропостачальник самостійно визначає факт недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання, визначає споживача(ів), яким він має надати компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання, та надає таку компенсацію без додаткового звернення зі сторони споживача, крім едотримання гарантованих стандартів якості, визначених підпунктом 22 пункту 2.3 глави 2 та підпунктами 5 та 6 пункту 4.3 глави 4 цього Порядку, компенсація за недотримання яких надається за зверненням споживача, що розглядається протягом 30 днів.

Надання компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання не позбавляє споживача права вимагати від оператора системи або електропостачальника відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання оператором системи/ електропостачальником показників якості електропостачання.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Керівнику електропостачальника або оператора системи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (найменування/П. І. Б. фізичної особи - споживача  (замовника - у випадку недотримання гарантованих стандартів якості під час приєднання до електричних мереж)) |

### ЗАЯВА про надання компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання

|  |
| --- |
| Прошу зарахувати мені компенсацію в розмірі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн  (наводиться відповідний розмір компенсації за недотримання гарантованого стандарту) при розрахунках у наступних розрахункових періодах за недотримання \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (найменування електропостачальника або оператора системи) гарантованих стандартів якості електропостачання, а саме: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (наводиться недотриманий гарантований стандарт із глав 2 - 4 цього Порядку) |

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (підпис) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (П. І. Б.) |
| «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ року |  |

**АТ «ЧЕРНІГВОБЛЕНЕРГО» гарантує своїм споживачам забезпечення всіх вимог гарантованих стандартів якості надання послуг з розподілу електричної енергії, в тому числі щодо надання компенсації. При цьому Товариство сподівається на розуміння та взаємоповагу зі сторони споживачів в частині бережливого відношення до електротехнічного обладнання Товариства, ввічливого ставлення до співробітників, вчасної оплати послуг, що надаються.**