

ІНФОРМАЦІЯ

щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР та сум наданих компенсацій за
недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг за 2025 рік

I-III квартали

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації споживачам		
				побутовим	непобутовим	
				малим побутовим	іншим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	76,97				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	7,78				
Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу			366,180	2321	72	22
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		2,4	7		
у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів					
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					
у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу	30 днів					
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					
Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	22 години		67,68	97		
Відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів.	12 годин та 6 годин у зимові 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											
Видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:												
для стандартного приєднання	10 роб. днів											
для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	10 роб. днів											
для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	20 роб. днів											
повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСР	2 роб. днів											
Подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника:												
якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 роб. днів											
якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб. днів											
Підключення електроустановок замовника до електричної мережі:												
якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 роб. днів											
якщо підключення потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб. днів											
Видача паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу	3 роб. дні											
Видача підписаного ОСР паспорта точки розподілу	10 роб. днів											
видача паперового примірника підписаного договору про приєднання	3 роб. днів											
видача замовнику проекту багатостороннього договору про приєднання і проекту технічних умов	10 роб. днів											
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за заявою споживача	5 роб. днів											
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою ОСР:												

у міській місцевості	3 роб. дні						
у сільській місцевості	5 роб. днів						
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за зверненням електропостачальника:							
у міській місцевості	3 роб. дні		2,64	11			
у сільській місцевості	5 роб. днів		0,72	3			
позачерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії	20 роб. днів		0,24	1			
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів		0,96	2	1		
розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів						
Розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання	30 днів						
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за послуги з розподілу електричної енергії	5 роб. днів						
позачергова технічна перевірка та експертиза засобів вимірювальної техніки проводяться	20 роб. днів						
Розгляд звернення споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі:							
без потреби проведення перевірки лічильника	5 днів						
у разі потреби проведення перевірки лічильника	20 днів						
Установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії індивідуального побутового споживача	7 роб. днів						
Заміна або зміна місця встановлення лічильника електричної енергії	7 роб. днів						
зміна місця встановлення лічильника електричної енергії	14 роб. днів						
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						
у сільській місцевості	менше 9						
для запланованих перерв із попередженням споживачів							
Разом:			440,820	2442	73	22	

Голова правління

підпис

Сергій НЕВМЕРЖИЦЬКИЙ

{Додаток 6 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, № 338 від 20.02.2024}

ІНФОРМАЦІЯ

щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР та сум наданих компенсацій за
недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг за 2025 рік

IV квартал

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації споживачам		
				побутовим	непобутовим	
				малим побутовим	іншим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	75,19				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	9,04				
Оцінка задоволеності споживачів	60%	95				
Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу			164,731	496	30	10
Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача:						
у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування	15 днів		1,44	6		
у разі необхідності проведення поточного ремонту	30 днів		5,52	20		1
у разі необхідності проведення капітального ремонту	90 днів					
у разі необхідності проведення нового будівництва	180 днів					
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		0,48	1		
у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу	30 днів					
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					
Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	22 години					

Відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів.	12 годин та 6 годин у зимові 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						
Видача технічних умов на приєднання разом з проєктом договору про приєднання:							
для стандартного приєднання	10 роб. днів						
для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	10 роб. днів						
для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	20 роб. днів						
повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСР	2 роб. днів						
Подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника:							
якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 роб. днів						
якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб. днів						
Підключення електроустановок замовника до електричної мережі:							
якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 роб. днів						
якщо підключення потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб. днів						
Видача паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу	3 роб. дні						
Видача підписаного ОСР паспорта точки розподілу	10 роб. днів						
видача паперового примірника підписаного договору про приєднання	3 роб. днів						

видача замовнику проєкта багатостороннього договору про приєднання і проєкта технічних умов	10 роб. днів						
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за заявою споживача	5 роб. днів						
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою ОСР:							
у міській місцевості	3 роб. дні						
у сільській місцевості	5 роб. днів						
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за зверненням електропостачальника:							
у міській місцевості	3 роб. дні		1,92	7	1		
у сільській місцевості	5 роб. днів		0,24	1			
позачерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії	20 роб. днів						
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів						
розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів						
Розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання	30 днів						
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за послуги з розподілу електричної енергії	5 роб. днів						
позачергова технічна перевірка та експертиза засобів вимірювальної техніки проводяться	20 роб. днів						
Розгляд звернення споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі:							
без потреби проведення перевірки лічильника	5 днів						
у разі потреби проведення перевірки лічильника	20 днів						
Установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії індивідуального побутового споживача	7 роб. днів						
Заміна або зміна місця встановлення лічильника електричної енергії	7 роб. днів		0,24	1			
зміна місця встановлення лічильника електричної енергії	14 роб. днів						
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						
у сільській місцевості	менше 9						
для запланованих перерв із попередженням споживачів	менше 12						
Разом:			174,571	532	31	11	

Голова правління


підпис

Сергій НЕВМЕРЖИЦЬКИЙ

{Додаток 6 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, № 338 від 20.02.2024}