*Додаток 9  
до Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання*

**Інформація щодо дотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОМСР та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Стандарт | | Гарантовані стандарти | |
| сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн | кількість випадків надання компенсації споживачам |
| Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу | |  |  |
| 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 ОМСР | 30 днів |  |  |
| 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 |  |  |
| Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні | 22 години |  |  |
| Повідомлення про наявність зауважень щодо повноти та належного оформлення документів з їх обґрунтуванням наданих замовником із заявою про приєднання | 5 роб. днів |  |  |
| Видача технічних умов на приєднання | 20 роб. днів |  |  |
| Видача підписаного паспорта точки розподілу за об'єктом споживача та/або паперового примірника договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії малою системою розподілу | 10 роб. днів |  |  |
| Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за заявою споживача | 5 роб. днів |  |  |
| Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою ОМСР | 5 роб. днів |  |  |
| Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за зверненням електропостачальника | 5 роб. днів |  |  |
| 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 електричної енергії | 45 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 | 20 роб. днів |  |  |
| Розгляд звернення споживача щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі | |  |  |
| без потреби проведення перевірки лічильника | 5 роб. днів |  |  |
| у разі потреби проведення перевірки лічильника | 20 роб. днів |  |  |
| Установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії індивідуального побутового споживача | 7 роб. днів |  |  |
| заміна лічильника електричної енергії | 7 роб. днів |  |  |
| зміна місця встановлення лічильника електричної енергії | 14 роб. днів |  |  |

Керівник \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(підпис)