

Додаток 6
 До Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання

**Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг АТ “Хмельницькобленерго”
 та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг за 2025 рік**

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%	77,00%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	3,00%				
Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу			12,001	261	6	
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		0,924	6		
у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів		2,156	13		
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		553,84	1691	41	6

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 (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	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 ОСП	10 роб. днів						
для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з ОСП	20 роб. днів						
повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСР	2 роб. дні						
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. дні						
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за заявою споживача	5 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						
у сільській місцевості	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	45 днів						

Розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСП 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 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	Менше 12						
Разом:				568,921	1971	47	6