

Корисна порада споживачам: інформація щодо порядку організації планових та/або аварійних перерв в електропостачанні

Кодекс системи розподілу, затверджений постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310 (далі – Кодекс), Правила роздрібного ринку електричної енергії, затверджені постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312 (далі – Правила), визначають вимоги та правила, які регулюють взаємовідносини оператора системи розподілу АТ “Харківобленерго” та споживачів.

Відповідно до Кодексу ОСР має право припиняти/обмежувати розподіл електричної енергії на час проведення робіт ремонту, будівництва, модернізації електричних мереж, якщо виконання таких робіт передбачене інвестиційною програмою ОСР, річною програмою ремонтів ОСР, та при приєднанні нових користувачів до електричних мереж системи розподілу, здійснивши відповідні попередження відповідно до вимог цього Кодексу.

Про планові перерви в електропостачанні ОСР повинен обов'язково повідомляти на власному вебсайті в мережі Інтернет та/або через засоби масової інформації не пізніше ніж за 5 днів до початку перерви.

АТ “Харківобленерго” здійснюється інформування споживачів щодо планових та значних аварійних перерв в електропостачанні багатьма способами, впроваджено нові електронні сервіси для споживачів електроенергії.

На головній сторінці сайту АТ “Харківобленерго” <https://www.oblenergo.kharkov.ua/> є розділи “Аварійні відключення” та “Планові відключення”, які містять інформацію із зазначенням населених пунктів та вулиць та/або об'єктів, які будуть відключені, причини перерви, дати та часу початку перерви (з точністю до години) та її орієнтовної тривалості.

У разі виникнення аварійних ситуацій повідомлення про відключення електроенергії з'являється за фактом аварійного знеструмлення.

Також інформацію щодо планових перерв в електропостачанні товариство направляє органам місцевого самоврядування шляхом її надсилання на офіційну електронну адресу.

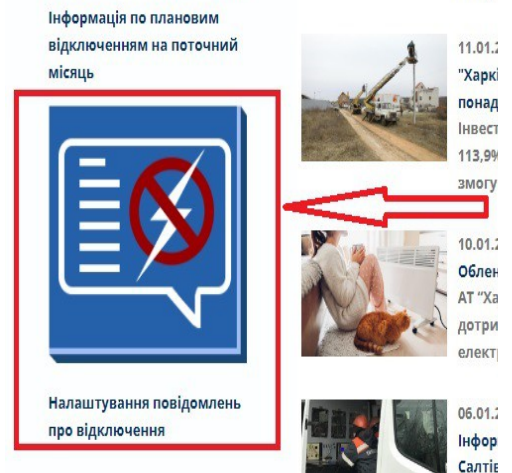
Усі жителі м. Харкова та області мають змогу отримати інформацію про планові та значні аварійні відключення у зручний спосіб на вибір: особистий кабінет АТ “Харківобленерго”, Telegram, мобільний додаток “Харенерго”, Viber, електронна пошта. Для цього потрібно лише підключитися до електронного сервісу “Налаштування повідомлень про відключення”, яке розміщено на головній сторінці сайту АТ “Харківобленерго”. **Завдяки підключенню до сервісу Ви вчасно будете отримувати інформацію щодо Вашого особистого рахунку.**

Довідка. Як налаштувати оповіщення?

Налаштувати оповіщення можна на сайті товариства. Для цього необхідно знайти на головній сторінці сайту банер “Налаштування повідомлень про відключення” та перейти за посиланням.

Після того, як відкриється “Сервіс налаштування повідомлень” потрібно заповнити усі поля: ввести 12-значний номер особового рахунку, обрати спосіб оповіщення, вказати номер телефону та/або електронну адресу і підписатися. Для перевірки Вам буде надіслано код підтвердження.

Більш детальні інструкції щодо підключення до електронних сервісів можна знайти на сайті, перейшовши у розділ “Споживачам” - “Фізичним особам” - “Підключення до електронних сервісів”.



Інформація по плановим відключенням на поточний місяць

11.01.: "Харкі понад Інвест 113,9% змогу

10.01.: Облен АТ "Ха дотри елект

06.01.: Інфор Салті

Налаштування повідомлень про відключення

УВАГА! Залежно від вибору способу оповіщення Ви повинні бути підписані на бот Viber або Telegram товариства (при цьому Ви повинні надати боту номер телефону), зареєстровані в особистому кабінеті, мати мобільний додаток з прив'язаним особовим рахунком або мати діючу електронну пошту.



Про причину відсутності електроенергії споживачі можуть дізнатися, зателефонувавши до кол-центру АТ “Харківобленерго” за номерами:

(057) 34-24-413, (067) 23-40-413, (050) 05-40-413, (063) 05-40-413, (0800) 508-413.

Кол-центр товариства працює в цілодобовому режимі та без вихідних.