

ІНФОРМАЦІЯ

щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання та сум виплачених компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання по ПрАТ «Волиньобленерго» за 2017р

Тип послуги	Строк виконання	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
		відсоток робіт, що мають бути завершені протягом встановленого часу, %	фактичний рівень виконання, %	розмір компенсації за недотримання стандарту, грн (без ПДВ)	кількість випадків недотримання стандарту у звітному періоді	сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, грн (без ПДВ)	кількість споживачів, яким надана компенсація
Надання договору про присилення та технічних умов, у т. ч.:							
для стандартного присилення	5 робочих днів			100	0	0	0
без необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (присилення, що не є стандартним)	15 робочих днів			100	0	0	0
у разі необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (присилення, що не є стандартним)	30 робочих днів			100	0	0	0
Підключення електроустановки замовника до електричних мереж (стандартне присилення), у т. ч.:							
без потреби припинення електропостачання інших споживачів	5 днів			100	0	0	0
у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів	10 днів			100	0	0	0
Підключення електроустановки замовника до електричних мереж (присилення, що не є стандартним), у т. ч.:							
без потреби припинення електропостачання інших споживачів	5 днів			200	0	0	0
у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів	10 днів			200	0	0	0
Підключення електроустановок споживача після відключення (крім населення)	5 робочих днів			100	0	0	0
Відновлення електропостачання споживача після усунення порушень і оплати споживачем заборгованості, витрат на повторне підключення та збитків, завданих енергопостачальнику (для населення), у т. ч.:							
у містах	3 робочі дні			100	0	0	0
у сільській місцевості	5 робочих днів			100	0	0	0
Надання на розгляд проекту договору про постачання електричної енергії, у т. ч.:							
для споживачів (крім населення) із приданою потужністю до 150 кВт	7 робочих днів			50	0	0	0
для споживачів (крім населення) із приданою потужністю 150 кВт та більше	14 робочих днів			100	0	0	0
Перевірка рахунків за спожиту електроенергію та розрахункових засобів обліку, у т. ч.:							
перевірка рахунків на оплату електроенергії для споживачів (крім населення)	5 робочих днів	90	100				
технічна перевірка розрахункових засобів обліку (крім населення)	20 днів			100	0	0	0
перевірка рахунків на оплату електроенергії для населення	5 днів	98	100				
вимірювання параметрів якості електричної енергії при у разі відхилення від договірних значень та оформлення двостороннього акта про якість електричної енергії (крім населення)	2 дні	98	100				
Оформлення акта-претензії щодо порушення умов договору (для населення):							
приюття представника енергопостачальника для складання акта-претензії щодо порушення умов договору, у т. ч.:							
у містах	3 дні	99	100				
у сільській місцевості	7 днів	99	100				
усунення недоліків, зазначених в акті-претензії, або надання обґрунтованої відмови	10 днів	99	100				
Письмове звернення споживача	1 місяць			100	0	0	0
Проведення експертизи приладу обліку (для населення)	20 днів			100	0	0	0
Відновлення електропостачання після перерви в електропостачанні	24 години			100	0	0	0
Відповідь оператора кол-центру на дзвінок із черги дзвінків	30 с	75	75,85				