

ІНФОРМАЦІЯ
щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості наданих послуг ОСП та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості наданих послуг

Стандарт	Відомі стандарти		сума компенсацій, виплачених споживачам у звітному періоді, тис. грн	Гарантовані стандарти		
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %		кількість випадків надання компенсацій споживачам		
				побутових	малих побутових	інших
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	76,53%				
Відсоток втрачених у чері дзвінків кол-центру	10 %	8,80%				
Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу			4,39678	80	0	0
Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарг/звернень/претензій споживачів:						
у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСП	30 днів		0	0	0	0
у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів		1,600	16	0	0
Розгляд скарг/звернень/претензій споживачів 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	0	0	0
у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу	30 днів		0	0	0	0
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		0	0		
Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	24 години		0	0	0	0
Видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:						
для стандартного приєднання	10 роб. днів		0	0	0	0
для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з ОСП	10 роб. днів		0	0	0	0
для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з ОСП	20 роб. днів		0	0	0	0
Подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника:						
якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших користувачів	5 роб. днів		0	0	0	0
якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших користувачів	10 роб. днів		0	0	0	0
Підключення електроустановок замовника до електричної мережі:						
якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших користувачів	5 роб. днів		0	0	0	0
якщо підключення потребує припинення електропостачання інших користувачів	10 роб. днів		0	0	0	0
Видача паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу	3 роб. дні		0	0	0	0
Видача підписаного ОСП паспорта точки розподілу	10 роб. днів		0	0	0	0
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за заявою споживача	5 роб. днів		0	0	0	0
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою ОСП:						
у міській місцевості	3 роб. дні		0	0	0	0
у сільській місцевості	5 роб. днів		0	0	0	0
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за зверненням електропостачальника:						
у міській місцевості	3 роб. дні		0	0	0	0
у сільській місцевості	5 роб. днів		0	0	0	0
Контрольний огляд, технічна перевірка нуля обліку електричної енергії та зверненням споживача						
якщо відомі дані засоби комерційного обліку належать ОСП	20 днів		0	0	0	0
якщо засоби комерційного обліку належать споживачу	20 днів		0	0	0	0
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів		0	0	0	0
розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів		0	0	0	0
Розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСП показників якості електропостачання	30 днів		0	0	0	0
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за послуги з розподілу електричної енергії	5 роб. днів		0	0	0	0
Експертиза засобів комерційного обліку	20 роб. днів		0	0	0	0
Розгляд звернень споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі:						
без потреби проведення перевірки лічильника	5 днів		0	0	0	0
у разі потреби проведення перевірки лічильника	20 днів		0	0	0	0
Установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії індивідуального побутового споживача	7 роб. днів		0	0	0	0
Зміна або зміна місця встановлення лічильника електричної енергії	7 роб. днів		0	0	0	0
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			0	0	0	0
у міській місцевості	менше 12		0	0	0	0
у сільській місцевості	менше 16		0	0	0	0
для запланованих перерв її попередженням споживачів	менше 8		0	0	0	0
Разом			5,99678	96	0	0