

ІНФОРМАЦІЯ

щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг

2023 рік

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	сума компенсації, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації споживачам		
				побутовим	непобутовим	
					малим непобутовим	іншим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	80,35%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	8,10%				
Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу			76,34021	580	0	0
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	0	0	0
у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів		72,400	364	0	0
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		0,400	2	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 (претензії))	45 днів		0	0		
Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	22 години		0,600	1	0	0
Відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів	12 годин та 6 годин у зимові місяці сумарно на добу		0	0	0	0

Відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів (для планових перерв, які виникли внаслідок проведення робіт з капітального ремонту, будівництва, технічного переоснащення, реконструкції, модернізації електричних мереж, якщо виконання таких робіт передбачене інвестиційною програмою ОСР та/або річною програмою ремонтів ОСР, та/або при реалізації договорів приєднання електроустановок споживачів згідно з чинними нормативними документами)	24 години та 8 годин у зимові місяці сумарно на добу			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 оператором системи передачі	10 роб. днів			0	0	0	0
для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	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 ОСР 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 ОСР:							
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 була 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 вузла обліку електричної енергії за зверненням споживача							
якщо відповідні засоби комерційного обліку належать ОСР	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 ОСР показників якості електропостачання	30 днів			0	0	0	0
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії	5 роб. днів			0	0	0	0
Експертиза ЗКО	20 роб. днів			0	0	0	0
Розгляд звернення 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
Заміна або зміна місця встановлення лічильника електричної енергії	7 роб. днів			0	0	0	0
Кількість перерв в електропостачанні протягом року в точці розподілу споживача:				0	0	0	0
для запланованих перерв без попередження споживача та перерв з причин технологічних порушень в електричних мережах ліцензіата				0	0	0	0
у міській місцевості	менше 7			0	0	0	0
у сільській місцевості	менше 9			0,300	1,000	0	0

для запланованих перерв із попередженням споживачів	менше 12	 	 	0	0	0	0
Разом:		 	 	150,04021	948	0	0