

## 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

| 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 приєднання та технічних умов, у т. ч.:   |                 |  |                               |   |  |  |   |
| для стандартного приєднання   | 5 робочих днів  |  |                               | 100   | -  | -  | -   |
| без необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (приєднання, що не є стандартним)    | 15 робочих днів |  |                               | 100   | -  | -  | -   |
| у разі необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (приєднання, що не є стандартним) | 30 робочих днів |  |                               | 100   | -  | -  | -   |
| Підключення електроустановки замовника до електричних мереж (стандартне приєднання), у т. ч.:                                 |                 |  |                               |   |  |  |   |
| без потреби припинення електропостачання інших споживачів   | 5 днів          |  |                               | 100   | 1  | 0  | 0   |
| у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів  | 10 днів         |  |                               | 100   | 5  | 100  | 1   |
| Підключення електроустановки замовника до електричних мереж (приєднання, що не є стандартним), у т. ч.:                       |                 |  |                               |   |  |  |   |

|   |                 |    |     |     |    |      |    |
|---|-----------------|----|-----|-----|----|------|----|
| без потреби припинення електропостачання інших споживачів   | 5 днів          |    |     | 200 | -  | -    | -  |
| у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів  | 10 днів         |    |     | 200 | -  | -    | -  |
| Підключення електроустановок споживача після відключення (крім населення)   | 5 робочих днів  |    |     | 100 | 4  | 100  | 1  |
| 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 | 26 | 800  | 8  |
| у сільській місцевості  | 5 робочих днів  |    |     | 100 | 59 | 2200 | 22 |
| Надання на розгляд проекту договору про постачання електричної енергії, у т. ч.:  |                 |    |     |     |    |      |    |
| для споживачів (крім населення) із приєднаною потужністю до 150 кВт   | 7 робочих днів  |    |     | 50  | -  | -    | -  |
| для споживачів (крім населення) із приєднаною потужністю 150 кВт та більше  | 14 робочих днів |    |     | 100 | -  | -    | -  |
| 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 | 16 | 200  | 2  |
| 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 | -   |     |    |      |    |
| Оформлення акта-претензії щодо порушення умов договору (для населення):   |                 |    |     |     |    |      |    |

|   |           |    |       |     |    |     |   |
|---|-----------|----|-------|-----|----|-----|---|
| прибуття представника енергопостачальника для складання акта-претензії щодо порушення умов договору, у т. ч.: |           |    |       |     |    |     |   |
| у містах  | 3 дні     | 99 | -     |     |    |     |   |
| у сільській місцевості  | 7 днів    | 99 | -     |     |    |     |   |
| усунення недоліків, зазначених в акті-претензії, або надання обґрунтованої відмови                            | 10 днів   | 99 | -     |     |    |     |   |
| Письмове звернення споживача  | 1 місяць  |    |       | 100 | -  | -   | - |
| Проведення експертизи приладу обліку (для населення)  | 20 днів   |    |       | 100 | 12 | 600 | 6 |
| Відновлення електропостачання після перерви в електропостачанні   | 24 години |    |       | 100 | -  | -   | - |
| Відповідь оператора кол-центру на дзвінок із черги дзвінків   | 30 с      | 75 | 70,11 |     |    |     |   |