

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

Стандарт		Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
		встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	сума компенсацій, 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 %	57,23				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру		10 %	14,47				
Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу				35,28	493	2	-
Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги (претензії) споживача:							
у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР	30 днів			1,68	11	1	-
у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів			4,80	39	-	-
Розгляд скарги (претензії) споживача щодо якості електричної енергії:							
без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживачу	15 днів			-	-	-	-
у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживачу	30 днів			1,80	6	1	-
Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	24 години			0,70	-	1	-
Видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:							
для стандартного приєднання	10 роб. днів			-	-	-	-
для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних	10 роб. днів			-	-	-	-

умов з оператором системи передачі							
для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	20 роб. днів			-	-	-	-
Подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника:							
якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 роб. днів			-	-	-	-
якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб. днів			-	-	-	-
Підключення електроустановок замовника до електричної мережі:							
якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 роб. днів			0,48	2	-	-
якщо підключення потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб. днів			-	-	-	-
Видача паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу	3 роб. дні			-	-	-	-
Видача підписаного ОСР паспорта точки розподілу	10 роб. днів			-	-	-	-
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за заявою споживача	5 роб. днів			-	-	-	-
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за ініціативою ОСР:							
у міській місцевості	3 роб. дні			-	-	-	-
у сільській місцевості	5 роб. днів			1,56	8	2	-
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за зверненням електропостачальника:							
у міській місцевості	3 роб. дні			-	-	-	-
у сільській місцевості	5 роб. днів			-	-	-	-
Перевірка лічильника	20 днів			-	-	-	-
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів			0,48	-	1	-

розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів			-	-	-	-
Розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання	30 днів			-	-	-	-
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії	5 роб. днів			-	-	-	-
Разом:				46,80	559	8	-