

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		сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	Гарантовані стандарти		
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %		кількість випадків надання компенсації споживачам		
				побутовим	непобутовим	
			малим побутовим		іншим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75 %	75,4				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	7				
Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу			84,69	864	23	-
Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача:						
у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР	30 днів		16,44	87	-	-
у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів		12,36	59	-	-
Розгляд скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії:						
без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу	15 днів		0,24	1	-	-
у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу	30 днів		0,48	2	-	-
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		-	-		
Відновлення електропостачання після	24 години		0,72	2	-	-

початку перерви в електропостачанні							
Видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:							
для стандартного приєднання	10 роб. днів			-	-	-	-
для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з ОСП	10 роб. днів			-	-	-	-
для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з ОСП	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			-	-	-	-
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 відключена за заявою споживача	5 роб. днів			0,24	1	-	-
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою ОСР:							
у міській місцевості	3 роб. дні			0,24	1	-	-
у сільській місцевості	5 роб. днів			0,48	1	-	-
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за зверненням							

електропостачальника:							
у міській місцевості	3 роб. дні			0,48	-	1	-
у сільській місцевості	5 роб. днів			0,72	3	-	-
Контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії за зверненням споживача							
якщо відповідні засоби комерційного обліку належать ОСР	20 днів			1,88	1	2	1
якщо засоби комерційного обліку належать споживачу	20 днів			-	-	-	-
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів			-	-	-	-
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 унаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання	30 днів			-	-	-	-
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за послуги з розподілу електричної енергії	5 роб. днів			-	-	-	-
Експертиза засобів комерційного обліку	20 роб. днів						
Розгляд звернення споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі:							
без потреби проведення перевірки лічильника	5 днів			-	-	-	-
у разі потреби проведення перевірки лічильника	20 днів			-	-	-	-
Установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії індивідуального побутового споживача	7 роб. днів			2,60	10	-	-
Заміна або зміна місця встановлення лічильника електричної енергії	7 роб. днів			3,36	7	2	-
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				-	-	-	-
у міській місцевості	менше 12			-	-	-	-
у сільській місцевості	менше 16			-	-	-	-
для запланованих перерв із попередженням споживачів	менше 8			-	-	-	-
Разом:				124,93	1039	28	1