

ІНФОРМАЦІЯ

щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг за 2022 рік.

| 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 побутовим | іншим | |
| Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд | 75% | 75,1 | | | | |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру | 10 % | 6,87 | | | | |
| Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу | | | 178,18 | 1217 | 29 | 12 |
| 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 | | 15,36 | 60 | - | - |
| у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі | 180 днів | | 6,24 | 26 | - | - |
| 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 | | - | - | - | - |
| 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 початку перерви в електропостачанні | 22 години | | 1,08 | 3 | - | - |
| Відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів. | 12 годин та 6 годин у зимові місяці сумарно на | | - | - | - | - |
| 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 | | - | - | - | - |
| 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 ОСР | 10 роб. днів | | - | - | - | - |
| для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з ОСР | 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 | | | - | - | - | - |
| Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою ОСР: | | | | | | | |
| у міській місцевості | 3 роб. дні | | | - | - | - | - |
| у сільській місцевості | 5 роб. днів | | | - | - | - | - |
| Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за зверненням електропостачальника: | | | | | | | |
| у міській місцевості | 3 роб. дні | | | 2,4 | 7 | 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 | | | - | - | - | - |
| 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 | | | - | - | - | - |
| Заміна або зміна місця встановлення лічильника електричної енергії | 7 роб. днів | | | 0,48 | 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 7 | | | - | - | - | - |
| у сільській місцевості | менше 9 | | | - | - | - | - |
| для запланованих перерв із попередженням споживачів | менше 12 | | | - | - | - | - |
| Разом: | | | | 204,70 | 1319 | 30 | 12 |