

Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг ОСП та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг відповідно до Постанови НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 за 2020 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	іншим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд		75%	83%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру		10 %	2%				
Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу				0,00	0	0	0
Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги (претензії) споживача:							
у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСП	30 днів			0,00	0	0	0
у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів			0,00	0	0	0
Розгляд скарги (претензії) споживача щодо якості електричної енергії:							
без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживачу	15 днів			0,00	0	0	0
у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживачу	30 днів			0,00	0	0	0
Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	24 години			0,00	0	0	0
Видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:							
для стандартного приєднання	10 роб. днів			0,00	0	0	0
для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	10 роб. днів			0,00	0	0	0
для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	20 роб. днів			0,00	0	0	0
Подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника:							

якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 роб. днів			0,00	0	0	0
якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб. днів			0,00	0	0	0
Підключення електроустановок замовника до електричної мережі:							
якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 роб. днів			0,00	0	0	0
якщо підключення потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб. днів			0,00	0	0	0
Видача паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу	3 роб. дні			0,00	0	0	0
Видача підписаного ОСР паспорта точки розподілу	10 роб. днів			0,00	0	0	0
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за заявою споживача	5 роб. днів			0,00	0	0	0
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за ініціативою ОСР:							
у міській місцевості	3 роб. дні			0,00	0	0	0
у сільській місцевості	5 роб. днів			0,00	0	0	0
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за зверненням електропостачальника:							
у міській місцевості	3 роб. дні			0,00	0	0	0
у сільській місцевості	5 роб. днів			0,00	0	0	0
Перевірка лічильника	20 днів			0,00	0	0	0
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів			0,00	0	0	0
розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів			0,00	0	0	0
Розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання	30 днів			0,00	0	0	0

Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії	5 роб. днів	<del> </del>	<del> </del>	0,00	0	0	0
Разом:		<del> </del>	<del> </del>	0,00	0	0	0