

Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг за 2018 рік

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	непобутовим	
					побутовим	малим побутовим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	56,40%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10%	32%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків змінення напруги, встановлених Кодексом системи розподілу			0	0	0	0
Усунення причин недотримання показників якості електричної за результатами розгляду скарги (претензії) споживача:						
у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР	30 днів		0	0	0	0
у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів		0	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	0	0	0
у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживачу	30 днів		0	0	0	0
Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	24 години		0	0	0	0
видача технічних умов на присіднання разом з проектом договору про присіднання:						
для стандартне присіднання			0	0	0	0
Для нестандартного присіднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	10 роб.днів		0	0	0	0
Для нестандартного присіднання за необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	20 роб.днів		0	0	0	0
подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника						
якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 роб.днів		0	0	0	0



якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб.днів			0	0	0	0
підключення електроустановок замовника до електричної мережі:							
якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 роб.днів			0	0	0	0
якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб.днів			0	0	0	0
видача паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу	3 роб.дні			0	0	0	0
видача підписаного ОСР паспорту точки розподілу	10 роб.днів			0	0	0	0
Відновлення електроживлення електроустановки споживача яка була відключена за заявою споживача	5 роб.днів			0	0	0	0
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за ініціативою ОСР:							
у міській місцевості	3 роб.дні			0	0	0	0
у сільській місцевості	5 роб.днів			0	0	0	0
відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за зверненням електропостачальника:							
у міській місцевості	3 роб.дні			0	0	0	0
у сільській місцевості	5 роб.днів			0	0	0	0
Перевірка лічильника	20 днів			0	0	0	0
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів			0	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	0	0	0
розгляд звернень Споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання	30 днів			0	0	0	0
розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії	5 роб.днів			0	0	0	0
Разом				0	0	0	0

Заступник генерального директора-  
технічний директор



О.О. Білак