

**Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР АТ "ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ"
та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг за ІV квартал 2025 року**

Стандарт	Загальні стандарти		сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	Гарантовані стандарти		
	Встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %		побутовим	непобутовим	
					малим непобутовим	іншим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	69,86%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10%	15,63%				
Оцінка задоволеності споживачів	60%	70,33%				
Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу			876,81	8667	678	432
Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача:						
у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування	15 днів					
у разі необхідності проведення поточного ремонту	30 днів					
у разі необхідності проведення капітального ремонту	90 днів		235,4	1133	6	16
у разі необхідності проведення нового будівництва	180 днів					
Розгляд скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії:						
без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу	15 днів					
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		26,66	4	8	14
Відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів	12 годин та 6 годин у зимові місяці сумарно на добу					
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 присилення електроустановок споживачів згідно з чинними нормативними документами)	24 години та 8 годин у зимові місяці сумарно на добу					
Видача технічних умов на присилення разом із проєктом договору про присилення:						
для стандартного присилення	10 роб. днів					
для нестандартного присилення без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	10 роб. днів					
для нестандартного присилення за необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	20 роб. днів					
повідомлення про відмову у присиленні електроустановок замовника до електричних мереж ОСР	2 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					
Видача паперового примірника підписаного договору про присилення	3 роб. днів					
Видача замовнику проєкта багатостороннього договору про присилення і проєкта технічних умов	10 роб. днів					
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була 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		21,2	106		
у сільській місцевості	5 роб. днів		9,6	48		
Позачерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії	20 роб. днів					
Розгляд зверень/скарг/претензій споживачів	30 днів					
Розгляд зверень/скарг/претензій споживачів якщо під час розгляду зверення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів					
Розгляд зверень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання	30 днів					
Розгляд зверень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії	5 роб. днів					
Позачергова технічна перевірка та експертиза засобів вимірювальної техніки проводяться	20 роб. днів					
Розгляд зверення 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 лічильника електричної енергії	7 роб. днів					
Зміна місця встановлення лічильника електричної енергії	14 роб. днів					
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:			1 169,67	9 958	692	462