

**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 компенсацій споживачам	непобутовим	
					побутовим	малим непобутовим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	76,76%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10%	11,91%				
Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу			1 245,21	13698	21	24
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					
у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів		901,4	4456	6	18
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		585	2925		
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		9,6	32		
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, реконструкцій, модернізації електричних мереж, якщо виконання таких робіт передбачене інвестиційною програмою ОСР та/або річною програмою ремонтів ОСР, та/або при реалізації договорів приднання електроустановок споживачів згідно з чинними нормативними документами)	24 години та 8 годин у зимові місяці сумарно на добу					
Видача технічних умов на приднання разом із проектом договору про приднання:						
для стандартного приднання	10 роб. днів					
для нестандартного приднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	10 роб. днів					
для нестандартного приднання за необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	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						
Видача підписаного ОСР паспорта точки розподілу	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					
у сільській місцевості	5 роб. днів					
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		1,2	3		
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 внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання	30 днів					
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку 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		0,4	1		
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		0,25	1		
Разом:			2 743,06	21116	27	42