

**Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання
та сум виплачених компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання
за 2018 рік**

Тип послуги	Строк виконання	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
		відсоток робіт, що мають бути завершені протягом встановленого часу, %	фактичний рівень виконання, %	розмір компенсації за недотримання стандарту, грн (без ПДВ)	кількість випадків недотримання стандарту у звітному періоді	сума виплачена споживачам у звітному періоді, грн (без ПДВ)	кількість споживачів, яким надана компенсація
Надання договору про приєднання та технічних умов, у т. ч.:							
для стандартного приєднання	5 робочих днів			200	0	0	0
без необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (приєднання, що не є стандартним)	15 робочих днів			200	0	0	0
у разі необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (приєднання, що не є стандартним)	30 робочих днів			200	0	0	0
Підключення електроустановки замовника до електричних мереж (стандартне приєднання), у т. ч.:							
без потреби припинення електропостачання інших споживачів	5 днів			200	0	0	0
у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів	10 днів			200	0	0	0
Підключення електроустановки замовника до електричних мереж (приєднання, що не є стандартним), у т. ч.:							
без потреби припинення електропостачання інших споживачів	5 днів			400	0	0	0
у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів	10 днів			400	0	0	0
Підключення електроустановок споживача після відключення (крім населення)	5 робочих днів			200	0	0	0
Відновлення електропостачання споживача після усунення порушень і оплати споживачем заборгованості, витрат на повторне підключення та збитків, завданих енергопостачальнику (для населення), у т. ч.:							
у містах	3 робочі дні			200	82	16400	82
у сільській місцевості	5 робочих днів			200	25	5000	25
Надання на розгляд проекту договору про постачання електричної енергії, у т. ч.:							
для споживачів (крім населення) із приєднаною потужністю до 150 кВт	7 робочих днів			100	567	78700	567
для споживачів (крім населення) із приєднаною потужністю 150 кВт та більше	14 робочих днів			200	33	8600	33
Перевірка рахунків за спожиту електроенергію та розрахункових засобів обліку, у т. ч.:							
перевірка рахунків на оплату електроенергії для споживачів (крім населення)	5 робочих днів	90	100				
технічна перевірка розрахункових засобів обліку (крім населення)	20 днів			200	0	0	0
перевірка рахунків на оплату електроенергії для населення	5 днів	98	100				
Вимірювання параметрів якості електричної енергії при у разі відхилення від договірних значень та оформлення двостороннього акта про якість електричної енергії (крім населення)	2 дні	98	0				
Оформлення акта-претензії щодо порушення умов договору (для населення):							
прибуття представника енергопостачальника для складання акта-претензії щодо порушення умов договору, у т. ч.:							
у містах	3 дні	99	0				
у сільській місцевості	7 днів	99	0				
усунення недоліків, зазначених в акті-претензії, або надання обґрунтованої відмови	10 днів	99	0				
Письмове звернення споживача	1 місяць			200	24	4600	23
Проведення експертизи приладу обліку (для населення)	20 днів			200	2	400	2
Відновлення електропостачання після перерви в електропостачанні	24 години			200	181	36200	181
Відповідь оператора кол-центру на дзвінок із черги дзвінків	30 с	75	34				