

Додаток 6

до Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання

Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг ОСП та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг

Стандарт	Загальні стандарти		сума компенсації, 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%	77%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10%	3%				
Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу			35,221	154	10	
Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії):						
у разі необхідності проведення персоналом ОСП технічного обслуговування	15 днів		2,464	16		
у разі необхідності проведення поточного ремонту	30 днів		0,924	6		
у разі необхідності проведення капітального ремонту	90 днів		0,77	5		
у разі необхідності проведення нового будівництва	180 днів		2,772	18		
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		35,908	183	10	5
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 (претензії))	45 днів					
Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	22 години					
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 ОСП та/або річною програмою ремонтів ОСП, 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					
повідомлення про відмову у придданні електроустановок замовника до електричних мереж ОСП	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 ОСП паспорта точки розподілу	10 роб. днів					
Видача паперового примірника підписаного договору про приднання	3 роб. днів					
Видача замовнику проєкта багатостороннього договору про приднання 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 ОСП:						
у міській місцевості	3 роб. дні					
у сільській місцевості	5 роб. днів					
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за зверненням електропостачальника:						
у міській місцевості	3 роб. дні					
у сільській місцевості	5 роб. днів					
Позачерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії	20 роб. днів					
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів					
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 унаслідок недотримання ОСП показників якості електропостачання	30 днів					
Розгляд звернень 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 звернення споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі:						

