

ІНФОРМАЦІЯ

щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг ДП "Регіональні електричні мережі" та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг за I квартал 2022 року

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації споживачам		
				побутовим	непобутовим	
				малим непобутовим	іншим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%					
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %					
Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу			0	0	0	0
Усуєнення причини недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії):						
у разі можливості їх усуєнення 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	
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		0	0	0	0
у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу	30 днів		0	0	0	0
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		0	0		
Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	24 години		0	0	0	0
Відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів	12 годин та 6 годин у зимові місяці сумарно на добу		0	0	0	0
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 приднання електроустановок споживачів згідно з чинними нормативними документами)	24 години та 8 годин у зимові місяці сумарно на добу		0	0	0	0
Видача технічних умов на приднання разом з проектом договору про приднання:						
для стандартного приднання	10 роб. днів		0	0	0	0
для нестандартного приднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи	10 роб. днів		0	0	0	0
для нестандартного приднання 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 підключення не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 роб. днів		0	0	0	0
якщо підключення 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 паспорта точки розподілу	10 роб. днів		0	0	0	0
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за заявою споживача	5 роб. днів		0	0	0	0
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка 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
Контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії за зверненням споживача						
якщо відповідні засоби комерційного обліку належать ОСР	20 днів		0	0	0	0
якщо засоби комерційного обліку належать споживачу	20 днів		0	0	0	0
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів		0	0	0	0

розгляд зверень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів			0	0	0	0
Розгляд зверень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання	30 днів			0	0	0	0
Розгляд зверень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії	5 роб. днів			0	0	0	0
Експертиза ЗКО	20 роб. днів			0	0	0	0
Розгляд звернення споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі:							
без потреби проведення перевірки лічильника	5 днів			0	0	0	0
у разі потреби проведення перевірки лічильника	20 днів			0	0	0	0
Установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії індивідуального побутового споживача	7 роб. днів			0	0	0	0
Заміна або зміна місця встановлення лічильника електричної енергії	7 роб. днів			0	0	0	0
Кількість перерв в електропостачанні протягом року в точці розподілу споживача:				0	0	0	0
для запланованих перерв без попередження споживача та перерв з причини технологічних порушень в електричних мережах ліцензіата				0	0	0	0
у міській місцевості	менше 7			0	0	0	0
у сільській місцевості	менше 9			0	0	0	0
для запланованих перерв із попередженням споживачів	менше 12			0	0	0	0
Разом:				0	0	0	0

**В.о. генерального директора**

**Руслан ТКАЧЕНКО**



