

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

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 компенсацій, 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			100	0	0	0
без необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (приєднання, що не є стандартним)	15 робочих днів			100	0	0	0
у разі необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (приєднання, що не є стандартним)	30 робочих днів			100	0	0	0
Підключення електроустановки замовника до електричних мереж (стандартне приєднання), у т. ч.:							
без потреби припинення електропостачання інших споживачів	5 днів			100	0	0	0
у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів	10 днів			100	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			200	0	0	0
у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів	10 днів			200	0	0	0
Підключення електроустановок споживача після відключення (крім населення)	5 робочих днів			100	0	0	0
Відновлення електропостачання споживача після усунення порушень і оплати споживачем заборгованості, витрат на повторне підключення та збитків, завдані енергопостачальнику (для населення), у т. ч.:							
у містах	3 робочі дні			100	96	8694	54
у сільській місцевості	5 робочих днів			100	26	3059	19
Надання на розгляд проспекту договору про постачання електричної енергії, у т. ч.:							
для споживачів (крім населення) із приєднаною потужністю до 150 кВт	7 робочих днів			50	351	32830,5	348
для споживачів (крім населення) із приєднаною потужністю 150 кВт та більше	14 робочих днів			100	23	4561	23
Перевірка рахунків за спожити електроенергію та розрахункових засобів обліку, у т. ч.:							
перевірка рахунків на оплату електроенергії для споживачів (крім населення)	5 робочих днів	90	96,3				
технічна перевірка розрахункових засобів обліку (крім населення)	20 днів			100	0	0	0
перевірка рахунків на оплату електроенергії для населення	5 днів	98	69,2				
Виявлення параметрів якості електричної енергії при у разі відхилення від договірних значень та оформлення двостороннього акта про якість електричної енергії (крім населення)							
Оформлення акта-претензії щодо порушення умов договору (для населення):	2 дні	98					
прибуття представника енергопостачальника для складання акта-претензії щодо порушення умов договору, у т. ч.:							
у містах	3 дні	99					
у сільській місцевості	7 днів	99					
усунення недоліків, зазначених в акті-претензії, або надання обґрунтованої відмови	10 днів	99					
Письмове звернення споживача	1 місяць			100	15	1610	10
Проведення експертних приладу обліку (для населення)	20 днів			100	2	322	2
Відновлення електропостачання після перерви в електропостачанні	24 години			100	16	29292	180
Відповідь оператора кол-центру на дзвінок із черги дзвінків	30 с	75	43				

В.о. генерального директора

(підпис)

С.Й. Березовський