

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
ОСР ПраТ "ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ"
та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
	встановлений рівень НКРЕКП	фактичний рівень виконання, %	сума компенсації, виплачена у звітному періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації споживачам		
				побутовим	малим побутовим	іншим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75 %	77%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	13,88%				
Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу			791,14	2360	2	0
Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії):						
у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР	30 днів		0	0	0	0

у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів			103,8	341	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			71,2	298	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			563,6	2664	22	39
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

[illegible]

якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 роб. днів					0	0	0	0	0
якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб. днів					0	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	0
якщо підключення потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб. днів					0	0	0	0	0
Видача паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу	3 роб. дні					0	0	0	0	0
Видача підписаного ОСР паспорта точки розподілу	10 роб. днів					0	0	0	0	0
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка включена за заявою споживача	5 роб. днів					0	0	0	0	0
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою ОСР:										
у міській місцевості	3 роб. дні					0,2	0	0	0	1
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	0
у сільській місцевості	5 роб. днів					0	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					1	1	0	1
розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів					0	0	0	0
Розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання	30 днів					0	0	0	0
Розгляд звернень 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				3,6	15	0	1
Заміна або зміна місця встановлення лічильника електричної енергії	7 роб. днів				0,3	1	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 причин 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

Генеральний директор
Прат "ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ"



ВІТАЛІЙ ШАЙДА