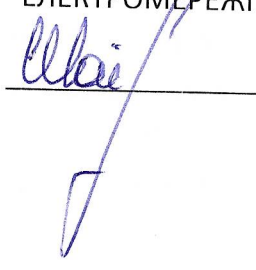




Додаток до наказу
ПрАТ «ДТЕК КИЙВСЬКИ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»
від 14.05. 2024 р. № 441

ЗАТВЕРДЖУЮ

Генеральний директор
ПрАТ «ДТЕК КИЙВСЬКИ РЕГІОНАЛЬНІ
ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»


Віталій ШАЙДА

ПРОЦЕДУРА

РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ СПОЖИВАЧІВ

КИЇВ
2024

ЗМІСТ

1. Призначення документу.....	3
2. Цілі документу.....	3
3. Визначення термінів.....	3
4. Загальні положення.....	4
5. Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів.....	5
6. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно невідповідності параметрів якості електричної енергії вимогам ДСТУ EN 50160:2014 «Характери-стики напруги електропостачання в електричних мережах загаль-ного призначення»	5
7. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно якості надання скарг на персонал	6
8. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії та стосовно Актів про порушення ПРРЕЕ	7
9. Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій.....	7

1. Призначення документу

Процедура визначає порядок роботи зі зверненнями/скаргами/претензіями споживачів до ПрАТ «ДТЕК КИЙВСЬКИ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» (далі – Товариство) та можливі результати їх розгляду.

2. Цілі документу

Процедура спрямована на досягнення наступних цілей при роботі зі зверненнями/скаргами/претензіями:

- ознайомлення споживачів з алгоритмом розгляду звернень Товариством;
- ознайомлення споживачів з можливими результатами розгляду звернень/скарг/претензій;
- встановлення єдиних вимог до процесу обробки звернень/скарг/претензій з урахуванням вимог чинного законодавства України, зокрема Правил роздрібного ринку електричної енергії.

3. Визначення термінів

Звернення – запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо розподілу електричної енергії та пов'язаних з розподілом електричної енергії послуг.

Комерційна якість надання послуг з розподілу електричної енергії – якість надання послуг ліцензіатом споживачеві, що передбачає дотримання ліцензіатом строків надання послуг та виконання робіт, розгляд звернень споживачів, установлених чинним законодавством, зокрема, Кодексом систем розподілу, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310, Кодексом комерційного обліку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311, Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312.

Ліцензіат – суб'єкт господарювання, що має ліцензію з розподілу електричної енергії, здійснює розподіл електричної енергії за договором розподілу електричної енергії споживачу після дати початку дії нового роздрібного ринку електричної енергії.

Претензія – вимога споживача до суб'єкта роздрібного ринку електричної енергії про усунення порушень умов відповідного договору, у тому числі щодо якості послуг з розподілу електричної енергії та/або якості електричної енергії, та про відшкодування збитків, завданих учасником роздрібного ринку електричної енергії внаслідок таких порушень.

Скарга – виражене споживачем у письмовій, електронній або усній формі незадоволення щодо постачання електричної енергії та/або надання пов'язаних з

постачанням електричної енергії послуг з вимогою поновлення його прав, порушених діями (бездіяльністю) відповідного учасника роздрібного ринку електричної енергії, а також захисту законних інтересів.

4. Загальні положення

Процедура розгляду звернень/скарг/претензій (далі – Процедура) – це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи підрозділів Товариства зі зверненнями споживачів. Дія Процедури поширюється на співробітників всіх підрозділів Товариства, задіяних в процесі роботи зі зверненнями споживачів.

В роботі зі зверненнями Товариство керується:

- Законом України «Про ринок електричної енергії».
- Законом України «Про звернення громадян».
- Законом України «Про інформацію».
- Законом України «Про захист прав споживачів».
- Кодексом систем розподілу, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310.
- Кодексом комерційного обліку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311.
- Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312.
- Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375.

Споживач у разі порушення його прав та законних інтересів першочергово має звернутись до Товариства зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення таким учасником порушення та відновлення прав та законних інтересів споживача.

Форма подання звернення/скарги/претензії повинна відповідати шаблону згідно Додатку 1 до Процедури.

До звернення/скарги/претензії споживач має додати наявні оригінали рішень або копії рішень, які приймалися за його зверненням/скаргою/претензією раніше, а також за наявності інші документи, необхідні для розгляду звернення/скарги/претензії, які після його (її) розгляду повертаються споживачу.

Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, учасник роздрібного ринку може у строк не більше 3 календарних днів звернутися до споживача за додатковою інформацією, яка необхідна йому для повного та об'єктивного розгляду звернення/скарги/претензії.

У разі ненадання споживачем необхідної інформації (документів), пояснень щодо обставин, зазначених у зверненні/скарзі/претензії, учасник роздрібного ринку має надати споживачу роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання споживачем додаткової інформації не є підставою для відмови учасником роздрібного ринку у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.

5. Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів

- фіксація та реєстрація всіх звернень в єдиному інформаційному середовищі;
- оперативність розгляду та надання відповіді в максимально короткі терміни;
- якість та об'єктивність – відповідь повинна бути вичерпною, достовірною, не допускати подвійного тлумачення та містити в собі інформацію, яка відповідає дійсності та не суперечить вимогам чинного законодавства.

6. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно невідповідності параметрів якості електричної енергії вимогам ДСТУ EN 50160:2014 «Характеристики напруги електропостачання в електричних мережах загального призначення»

У разі надходження скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії Товариство розглядає її протягом 15 днів з дня отримання скарги/звернення/претензії, а у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживача - протягом 30 днів та 45 днів для колективного споживача.

Для розгляду звернень/скарг/претензій стосовно невідповідності параметрів якості електричної енергії Товариство може направити свого представника для аналізу можливих причин недотримання показників якості електричної енергії та/або проведення необхідного вимірювання.

Представник Товариства у разі необхідності проводить вимірювання параметрів якості електричної енергії в точці розподілу протягом не менше 7 календарних днів за виключенням часу тривалості перерв в електропостачанні.

Споживач за письмовою згодою Товариства має право сам організувати проведення таких вимірювань, при цьому проводити вимірювання може організація, яка має відповідні повноваження або дозволи. При цьому, Товариством буде відшкодовано витрати споживача

на організацію проведення вимірювань у разі підтвердження факту недотримання показників якості електричної енергії.

У разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою споживачу надається відповідь у письмовій формі із зазначенням:

- причин недотримання показників якості електричної енергії;
- заходів та строків стосовно усунення Товариством причин недотримання показників якості електричної енергії, або проведених робіт, якщо причини недотримання показників якості електричної енергії було усунуто під час розгляду скарги/звернення/претензії;
- результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії у разі його проведення.

Усунення причини недотримання показників якості електричної енергії проводиться протягом:

- 30 днів у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу Товариства;
- 180 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі.

Перебіг строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії розпочинається з дня, наступного за днем, коли Товариству став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії за результатами проведення вимірювання або з дня, наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії споживача, якщо Товариству уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії.

У разі визнання скарги/звернення/претензії такою що не підлягає задоволенню споживачу надається відповідь у письмовій формі із зазначенням:

- документів, що підтверджують порушення споживачем вимог нормативно-технічних документів, внаслідок чого параметри якості електричної енергії в точці розподілу споживача не відповідають показникам ДСТУ EN 50160:2014 «Характеристики напруги електропостачання в електричних мережах загального призначення»;
- результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії, що підтверджують дотримання Товариством нормативних показників якості електричної енергії.

7. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно якості надання послуг та скарг на персонал

У разі надходження скарги/звернення/претензії споживача стосовно якості надання послуг та скарг на персонал Товариство розглядає її протягом 30 днів з дня отримання скарги/звернення/претензії.

Під час розгляду скарги/звернення/претензії персоналом Товариства проводиться з'ясування обставин та аналіз фактів, викладених споживачем у зверненні, які призвели до порушення якості обслуговування споживачів.

За результатами розгляду, у разі підтвердження неналежних дій персоналом Товариства, споживачу надається відповідь із зазначенням вжитих заходів щодо врегулювання зазначеного питання, зокрема заходів адміністративного впливу до персоналу, яким допущено порушення нормативних документів та надаються офіційні вибачення споживачу.

8. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії та стосовно Актів про порушення ПРРЕЕ

У разі надходження скарги/звернення/претензії споживача стосовно перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії (якщо виставлення таких рахунків передбачене у договорі про надання послуг з розподілу електричної енергії зі споживачем) Товариство розглядає її у строк до 5 робочих днів з дня отримання такого звернення/скарги/претензії.

У разі надходження скарги/звернення/претензії споживача стосовно Акту про порушення ПРРЕЕ Товариство розглядає її у строк до 30 робочих днів з дня отримання такого звернення/скарги/претензії.

У разі необхідності, питання стосовно перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії та стосовно Акту про порушення ПРРЕЕ виносяться на розгляд комісії Товариства по розгляду спірних питань та Актів про порушення ПРРЕЕ.

За результатами розгляду споживачу надається письмова відповідь із зазначенням обґрунтованості виставленого рахунку, або повідомляється про виправлення помилок, які призвели до некоректних нарахувань та про проведення відповідного перерахунку. У відповіді зазначається про стан розрахунків за особовим рахунком на дату надання відповіді.

9. Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій

Товариством розглядаються звернення/скарги/претензії, в тому числі з тематик, які не відображені в пп. 6-8 Порядку якомога швидше, при цьому строк розгляду не має перевищувати 30 днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк розгляду не встановлено чинним законодавством.

Якщо під час розгляду необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку, строк розгляду може бути продовжено з установленням необхідного строку для

розгляду, про що повідомляється особа, яка подала звернення/скаргу/претензію. При цьому загальний строк розгляду не може перевищувати 45 днів.

У разі отримання Товариством звернення/скарги/претензії споживача з питань, що не належать до його компетенції, він надсилає таке звернення/скаргу/претензію за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку відповідно до компетенції протягом не більше 5 робочих днів, про що в цей же строк повідомляє споживача.

Додаток 1

Процедури розгляду
звернень/скарг/претензій
споживачів

Генеральному директору
ПрАТ «ДТЕК КИЙВСЬКИ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»
Віталію ШАЙДІ

(ПІБ)

(адреса для листування)

(особовий рахунок або адреса де виникло питання)

(контактний телефон)

звернення/скарга/претензія
(вибрати необхідне)

Назва підприємства/посада керівника

ПІБ керівника
ПІБ клієнта

1947-1948
1949-1950
1951-1952
1953-1954

1955-1956
1957-1958
1959-1960
1961-1962

1963-1964
1965-1966
1967-1968
1969-1970

1971-1972
1973-1974
1975-1976
1977-1978

1979-1980
1981-1982

1983-1984
1985-1986
1987-1988
1989-1990
1991-1992
1993-1994
1995-1996
1997-1998
1999-2000
2001-2002
2003-2004
2005-2006
2007-2008
2009-2010
2011-2012
2013-2014
2015-2016
2017-2018
2019-2020
2021-2022
2023-2024
2025-2026
2027-2028
2029-2030
2031-2032
2033-2034
2035-2036
2037-2038
2039-2040
2041-2042
2043-2044
2045-2046
2047-2048
2049-2050
2051-2052
2053-2054
2055-2056
2057-2058
2059-2060
2061-2062
2063-2064
2065-2066
2067-2068
2069-2070
2071-2072
2073-2074
2075-2076
2077-2078
2079-2080
2081-2082
2083-2084
2085-2086
2087-2088
2089-2090
2091-2092
2093-2094
2095-2096
2097-2098
2099-2100
2101-2102
2103-2104
2105-2106
2107-2108
2109-2110
2111-2112
2113-2114
2115-2116
2117-2118
2119-2120
2121-2122
2123-2124
2125-2126
2127-2128
2129-2130
2131-2132
2133-2134
2135-2136
2137-2138
2139-2140
2141-2142
2143-2144
2145-2146
2147-2148
2149-2150
2151-2152
2153-2154
2155-2156
2157-2158
2159-2160
2161-2162
2163-2164
2165-2166
2167-2168
2169-2170
2171-2172
2173-2174
2175-2176
2177-2178
2179-2180
2181-2182
2183-2184
2185-2186
2187-2188
2189-2190
2191-2192
2193-2194
2195-2196
2197-2198
2199-2200
2201-2202
2203-2204
2205-2206
2207-2208
2209-2210
2211-2212
2213-2214
2215-2216
2217-2218
2219-2220
2221-2222
2223-2224
2225-2226
2227-2228
2229-2230
2231-2232
2233-2234
2235-2236
2237-2238
2239-2240
2241-2242
2243-2244
2245-2246
2247-2248
2249-2250
2251-2252
2253-2254
2255-2256
2257-2258
2259-2260
2261-2262
2263-2264
2265-2266
2267-2268
2269-2270
2271-2272
2273-2274
2275-2276
2277-2278
2279-2280
2281-2282
2283-2284
2285-2286
2287-2288
2289-2290
2291-2292
2293-2294
2295-2296
2297-2298
2299-2300
2301-2302
2303-2304
2305-2306
2307-2308
2309-2310
2311-2312
2313-2314
2315-2316
2317-2318
2319-2320
2321-2322
2323-2324
2325-2326
2327-2328
2329-2330
2331-2332
2333-2334
2335-2336
2337-2338
2339-2340
2341-2342
2343-2344
2345-2346
2347-2348
2349-2350
2351-2352
2353-2354
2355-2356
2357-2358
2359-2360
2361-2362
2363-2364
2365-2366
2367-2368
2369-2370
2371-2372
2373-2374
2375-2376
2377-2378
2379-2380
2381-2382
2383-2384
2385-2386
2387-2388
2389-2390
2391-2392
2393-2394
2395-2396
2397-2398
2399-2400
2401-2402
2403-2404
2405-2406
2407-2408
2409-2410
2411-2412
2413-2414
2415-2416
2417-2418
2419-2420
2421-2422
2423-2424
2425-2426
2427-2428
2429-2430
2431-2432
2433-2434
2435-2436
2437-2438
2439-2440
2441-2442
2443-2444
2445-2446
2447-2448
2449-2450
2451-2452
2453-2454
2455-2456
2457-2458
2459-2460
2461-2462
2463-2464
2465-2466
2467-2468
2469-2470
2471-2472
2473-2474
2475-2476
2477-2478
2479-2480
2481-2482
2483-2484
2485-2486
2487-2488
2489-2490
2491-2492
2493-2494
2495-2496
2497-2498
2499-2500
2501-2502
2503-2504
2505-2506
2507-2508
2509-2510
2511-2512
2513-2514
2515-2516
2517-2518
2519-2520
2521-2522
2523-2524
2525-2526
2527-2528
2529-2530
2531-2532
2533-2534
2535-2536
2537-2538
2539-2540
2541-2542
2543-2544
2545-2546
2547-2548
2549-2550
2551-2552
2553-2554
2555-2556
2557-2558
2559-2560
2561-2562
2563-2564
2565-2566
2567-2568
2569-2570
2571-2572
2573-2574
2575-2576
2577-2578
2579-2580
2581-2582
2583-2584
2585-2586
2587-2588
2589-2590
2591-2592
2593-2594
2595-2596
2597-2598
2599-2600
2601-2602
2603-2604
2605-2606
2607-2608
2609-2610
2611-2612
2613-2614
2615-2616
2617-2618
2619-2620
2621-2622
2623-2624
2625-2626
2627-2628
2629-2630
2631-2632
2633-2634
2635-2636
2637-2638
2639-2640
2641-2642
2643-2644
2645-2646
2647-2648
2649-2650
2651-2652
2653-2654
2655-2656
2657-2658
2659-2660
2661-2662
2663-2664
2665-2666
2667-2668
2669-2670
2671-2672
2673-2674
2675-2676
2677-2678
2679-2680
2681-2682
2683-2684
2685-2686
2687-2688
2689-2690
2691-2692
2693-2694
2695-2696
2697-2698
2699-2700
2701-2702
2703-2704
2705-2706
2707-2708
2709-2710
2711-2712
2713-2714
2715-2716
2717-2718
2719-2720
2721-2722
2723-2724
2725-2726
2727-2728
2729-2730
2731-2732
2733-2734
2735-2736
2737-2738
2739-2740
2741-2742
2743-2744
2745-2746
2747-2748
2749-2750
2751-2752
2753-2754
2755-2756
2757-2758
2759-2760
2761-2762
2763-2764
2765-2766
2767-2768
2769-2770
2771-2772
2773-2774
2775-2776
2777-2778
2779-2780
2781-2782
2783-2784
2785-2786
2787-2788
2789-2790
2791-2792
2793-2794
2795-2796
2797-2798
2799-2800
2801-2802
2803-2804
2805-2806
2807-2808
2809-2810
2811-2812
2813-2814
2815-2816
2817-2818
2819-2820
2821-2822
2823-2824
2825-2826
2827-2828
2829-2830
2831-2832
2833-2834
2835-2836
2837-2838
2839-2840
2841-2842
2843-2844
2845-2846
2847-2848
2849-2850
2851-2852
2853-2854
2855-2856
2857-2858
2859-2860
2861-2862
2863-2864
2865-2866
2867-2868
2869-2870
2871-2872
2873-2874
2875-2876
2877-2878
2879-2880
2881-2882
2883-2884
2885-2886
2887-2888
2889-2890
2891-2892
2893-2894
2895-2896
2897-2898
2899-2900
2901-2902
2903-2904
2905-2906
2907-2908
2909-2910
2911-2912
2913-2914
2915-2916
2917-2918
2919-2920
2921-2922
2923-2924
2925-2926
2927-2928
2929-2930
2931-2932
2933-2934
2935-2936
2937-2938
2939-2940
2941-2942
2943-2944
2945-2946
2947-2948
2949-2950
2951-2952
2953-2954
2955-2956
2957-2958
2959-2960
2961-2962
2963-2964
2965-2966
2967-2968
2969-2970
2971-2972
2973-2974
2975-2976
2977-2978
2979-2980
2981-2982
2983-2984
2985-2986
2987-2988
2989-2990
2991-2992
2993-2994
2995-2996
2997-2998
2999-3000
3001-3002
3003-3004
3005-3006
3007-3008
3009-3010
3011-3012
3013-3014
3015-3016
3017-3018
3019-3020
3021-3022
3023-3024
3025-3026
3027-3028
3029-3030
3031-3032
3033-3034
3035-3036
3037-3038
3039-3040
3041-3042
3043-3044
3045-3046
3047-3048
3049-3050
3051-3052
3053-3054
3055-3056
3057-3058
3059-3060
3061-3062
3063-3064
3065-3066
3067-3068
3069-3070
3071-3072
3073-3074
3075-3076
3077-3078
3079-3080
3081-3082
3083-3084
3085-3086
3087-3088
3089-3090
3091-3092
3093-3094
3095-3096
3097-3098
3099-3100
3101-3102
3103-3104
3105-3106
3107-3108
3109-3110
3111-3112
3113-3114
3115-3116
3117-3118
3119-3120
3121-3122
3123-3124
3125-3126
3127-3128
3129-3130
3131-3132
3133-3134
3135-3136
3137-3138
3139-3140
3141-3142
3143-3144
3145-3146
3147-3148
3149-3150
3151-3152
3153-3154
3155-3156
3157-3158
3159-3160
3161-3162
3163-3164
3165-3166
3167-3168
3169-3170
3171-3172
3173-3174
3175-3176
3177-3178
3179-3180
3181-3182
3183-3184
3185-3186
3187-3188
3189-3190
3191-3192
3193-3194
3195-3196
3197-3198
3199-3200
3201-3202
3203-3204
3205-3206
3207-3208
3209-3210
3211-3212
3213-3214
3215-3216
3217-3218
3219-3220
3221-3222
3223-3224
3225-3226
3227-3228
3229-3230
3231-3232
3233-3234
3235-3236
3237-3238
3239-3240
3241-3242
3243-3244
3245-3246
3247-3248
3249-3250
3251-3252
3253-3254
3255-3256
3257-3258
3259-3260
3261-3262
3263-3264
3265-3266
3267-3268
3269-3270
3271-3272
3273-3274
3275-3276
3277-3278
3279-3280
3281-3282
3283-3284
3285-3286
3287-3288
3289-3290
3291-3292
3293-3294
3295-3296
3297-3298
3299-3300
3301-3302
3303-3304
3305-3306
3307-3308
3309-3310
3311-3312
3313-3314
3315-3316
3317-3318
3319-3320
3321-3322
3323-3324
3325-3326
3327-3328
3329-3330
3331-3332
3333-3334
3335-3336
3337-3338
3339-3340
3341-3342
3343-3344
3345-3346
3347-3348
3349-3350
3351-3352
3353-3354
3355-3356
3357-3358
3359-3360
3361-3362
3363-3364
3365-3366
3367-3368
3369-3370
3371-3372
3373-3374
3375-3376
3377-3378
3379-3380
3381-3382
3383-3384
3385-3386
3387-3388
3389-3390
3391-3392
3393-3394
3395-3396
3397-3398
3399-3400
3401-3402
3403-3404
3405-3406
3407-3408
3409-3410
3411-3412
3413-3414
3415-3416
3417-3418
3419-3420
3421-3422
3423-3424
3425-3426
3427-3428
3429-3430
3431-3432
3433-3434
3435-3436
3437-3438
3439-3440
3441-3442
3443-3444
3445-3446
3447-3448
3449-3450
3451-3452
3453-3454
3455-3456
3457-3458
3459-3460
3461-3462
3463-3464
3465-3466
3467-3468
3469-3470
3471-3472
3473-3474
3475-3476
3477-3478
3479-3480
3481-3482
3483-3484
3485-3486
3487-3488
3489-3490
3491-3492
3493-3494
3495-3496
3497-3498
3499-3500
3501-3502
3503-3504
3505-3506
3507-3508
3509-3510
3511-3512
3513-3514
3515-3516
3517-3518
3519-3520
3521-3522
3523-3524
3525-3526
3527-3528
3529-3530
3531-3532
3533-3534
3535-3536
3537-3538
3539-3540
3541-3542
3543-3544
3545-3546
3547-3548
3549-3550
3551-3552
3553-3554
3555-3556
3557-3558
3559-3560
3561-3562
3563-3564
3565-3566
3567-3568
3569-3570
3571-3572
3573-3574
3575-3576
3577-3578
3579-3580
3581-3582
3583-3584
3585-3586
3587-3588
3589-3590
3591-3592
3593-3594
3595-3596
3597-3598
3599-3600
3601-3602
3603-3604
3605-3606
3607-3608
3609-3610
3611-3612
3613-3614
3615-3616
3617-3618
3619-3620
3621-3622
3623-3624
3625-3626
3627-3628
3629-3630
3631-3632
3633-3634
3635-3636
3637-3638
3639-3640
3641-3642
3643-3644
3645-3646
3647-3648
3649-3650
3651-3652
3653-3654
3655-3656
3657-3658
3659-3660
3661-3662
3663-3664
3665-3666
3667-3668
3669-3670
3671-3672
3673-3674
3675-3676
3677-3678
3679-3680
3681-3682
3683-3684
3685-3686
3687-3688
3689-3690
3691-3692
3693-3694
3695-3696
3697-3698
3699-3700
3701-3702
3703-3704
3705-3706
3707-3708
3709-3710
3711-3712
3713-3714
3715-3716
3717-3718
3719-3720
3721-3722
3723-3724
3725-3726
3727-3728
3729-3730
3731-3732
3733-3734
3735-3736
3737-3738
3739-3740
3741-3742
3743-3744
3745-3746
3747-3748
3749-3750
3751-3752
3753-3754
3755-3756
3757-3758
3759-3760
3761-3762
3763-3764
3765-3766
3767-3768
3769-3770
3771-3772
3773-3774
3775-3776
3777-3778
3779-3780
3781-3782
3783-3784
3785-3786
3787-3788
3789-3790
3791-3792
3793-3794
3795-3796
3797-3798
3799-3800
3801-3802
3803-3804
3805-3806
3807-3808
3809-3810
3811-3812
3813-3814
3815-3816
3817-3818
3819-3820
3821-3822
3823-3824
3825-3826
3827-3828
3829-3830
3831-3832
3833-3834
3835-3836
3837-3838
3839-3840
3841-3842
3843-3844
3845-3846
3847-3848
3849-3850
3851-3852
3853-3854
3855-3856
3857-3858
3859-3860
3861-3862
3863-3864
3865-3866
3867-3868
3869-3870
3871-3872
3873-3874
3875-3876
3877-3878
3879-3880
3881-3882
3883-3884
3885-3886
3887-3888
3889-3890
3891-3892
3893-3894
3895-3896
3897-3898
3899-3900
3901-3902
3903-3904
3905-3906
3907-3908
3909-3910
3911-3912
3913-3914
3915-3916
3917-3918
3919-3920
3921-3922
3923-3924
3925-3926
3927-3928
3929-3930
3931-3932
3933-3934
3935-3936
3937-3938
3939-3940
3941-3942
3943-3944
3945-3946
3947-3948
3949-3950
3951-3952
3953-3954
3955-3956
3957-3958
3959-3960
3961-3962
3963-3964
3965-3966
3967-3968
3969-3970
3971-3972
3973-3974
3975-3976
3977-3978
3979-3980
3981-3982
3983-3984
3985-3986
3987-3988
3989-3990
3991-3992
3993-3994
3995-3996
3997-3998
3999-4000
4001-4002
4003-4004
4005-4006
4007-4008
4009-4010
4011-4012
4013-4014
4015-4016
4017-4018
4019-4020
4021-4022
4023-4024
4025-4026
4027-4028
4029-4030
4031-4032
4033-4034
4035-4036
4037-4038
4039-4040
4041-4042
4043-4044
4045-4046
4047-4048
4049-4050
4051-4052
4053-4054
4055-4056
4057-4058
4059-4060
4061-4062
4063-4064
4065-4066
4067-4068
4069-4070
4071-4072
4073-4074
4075-4076
4077-4078
4079-4080
4081-4082
4083-4084
4085-4086
4087-4088
4089-4090
4091-4092
4093-4094
4095-4096
4097-4098
4099-4100
4101-4102
4103-4104
4105-4106
4107-4108
4109-4110
4111-4112
4113-4114
4115-4116
4117-4118
4119-4120
4121-4122
4123-4124
4125-4126
4127-4128
4129-4130
4131-4132
4133-4134
4135-4136
4137-4138
4139-4140
4141-4142
4143-4144
4145-4146
4147-4148
4149-4150
4151-4152
4153-4154
4155-4156
4157-4158
4159-416