

Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР АТ "ДТЕК ДОНЕЦЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ" та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг

Стандарт		Загальні стандарти		сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	Гарантовані стандарти		
		встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %		кількість випадків надання компенсації споживачам		
						побутовим	непобутовим
					малим побутовим	іншим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд		75%	70%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру		10 %	15%				
Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу				18,3	28		3
Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача:							
у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР	30 днів						
у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів						
Розгляд скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії:							
без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу	15 днів						
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/звернення/претензії)	45 днів						
Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні, відновлення подачі напруги за відсутності напруги на одній фазі у споживачів з тирфазною схемою живлення	24 години			5,6	2	7	1
Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні з попередженням споживачів	12 годин ти 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 ОСР та/або річною програмою ремонтів ОСР, та/або при реалізації договорів приєднання електроустановок споживачів згідно з чинними нормативними документами)	24 години та 8 годин у зимові місяці сумарно на добу						
Видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:							
для стандартного приєднання	10 роб. днів						
для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з ОСР	10 роб. днів						
для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з ОСР	20 роб. днів						

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			1,2			1
Видача підписаного ОСР паспорта точки розподілу	10 роб. днів						
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за заявою споживача	5 роб. днів						
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою ОСР:							
у міській місцевості	3 роб. дні						
у сільській місцевості	5 роб. днів						
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за зверненням електропостачальника:							
у міській місцевості	3 роб. дні						
у сільській місцевості	5 роб. днів						
Контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії за зверненням споживача							
якщо відповідні засоби комерційного обліку належать ОСР	20 днів						
якщо засоби комерційного обліку належать споживачу	20 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 ОСР показників якості електропостачання	30 днів						
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за послуги з розподілу електричної енергії	5 роб. днів						
Експертиза засобів комерційного обліку	20 роб. днів						
Розгляд звернення споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі:							
без потреби проведення перевірки лічильника	5 днів						
у разі потреби проведення перевірки лічильника	20 днів						
Установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії індивідуального побутового споживача	7 роб. днів						
Заміна або зміна місця встановлення лічильника електричної енергії	7 роб. днів						
Кількість перерв в електропостачанні протягом року в точці розподілу споживача:							
для запланованих перерв без попередження споживача та перерв з причин технологічних порушень в електричних мережах ліцензіата							
у міській місцевості	менше 7						
у сільській місцевості	менше 9						
для запланованих перерв із попередженням споживачів	менше 12						
Разом:				25,1	30	7	5

Генеральний директор

О.П. Дегтярьов

(підпис)