

ПРАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» за 2021 рік

Додаток 6  
до Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання

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	малим побутовим	непобутовим	іншим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	75%					
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	9%					
Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу			362,74	148	0	0	0
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		0	0	0	0	0
у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів		1,9	1	0	0	0
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		0	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	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/звернення/претензії)	45 днів		0	0			
Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	24 години		322,3	1092	38	0	117
Видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:							
для стандартного приєднання	10 роб. днів		2,4	0	0	0	2
для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з ОСП	10 роб. днів		0	0	0	0	0
для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з ОСП	20 роб. днів		0	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	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						
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена 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	0	0	0	0
у сільській місцевості	5 роб. днів						
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка 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	0
якщо засоби комерційного обліку належать споживачу	20 днів		0	0	0	0	0
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів				2	0	0
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	0
Розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання	30 днів		0	0	0	0	0
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за послуги з розподілу електричної енергії	5 роб. днів		3	0	0	0	5
Експертиза засобів комерційного обліку	20 роб. днів		0	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	0
у разі потреби проведення перевірки лічильника	20 днів		0	0	0	0	0
Установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії індивідуального побутового споживача	7 роб. днів		0,2	1	0	0	0
Заміна або зміна місця встановлення лічильника електричної енергії	7 роб. днів		0	0	0	0	0