

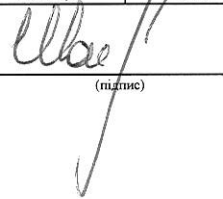
**Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг ОСТ та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг**

ПрАТ "Київобленерго" за січень-грудень 2019 рік  
(найменування ліцензіата)

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	непобутовим	
				малим	іншим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	33,3				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	12,98				
Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу			34318,96	95		
Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги (претензії) споживача:						
у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСТ	30 днів					
у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів					
Розгляд скарги (претензії) споживача щодо якості електричної енергії:						
без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживачу	15 днів					
у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживачу	30 днів		1000	5		
Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	24 години		219600	889	1	23
Видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:						
для стандартного приєднання	10 роб. днів		600	2		
для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	10 роб. днів					
для нестандартного приєднання за необхідності	20 роб. днів					

Подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника.							
якщо подання напруги не потребує припинення	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		1200			1	
Видача паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу	3 роб. дні						
Видача підписаного ОСР паспорта точки розподілу	10 роб. днів						
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за заявою споживача	5 роб. днів						
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за							
у міській місцевості	3 роб. дні		1800		8		
у сільській місцевості	5 роб. днів		200		2		
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за							
у міській місцевості	3 роб. дні						
у сільській місцевості	5 роб. днів						
Перевірка лічильника	20 днів		200		1		
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів		200		1		
розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу об'єкту	45 днів						
Розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання	30 днів						
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії	5 роб. днів						
Разом:			259118,96		1003	1	24

Генеральний Директор  
ПрАТ "Київобленерго"

  
(підпис)

Шайда В.С.