

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

ПРАТ "Київобленерго" за листопад-грудень 2018 рік

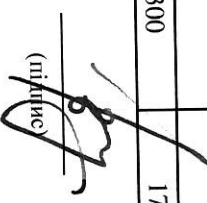
(найменування ліцензіата)

Стандарт	Загальні стандарти		сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	Гарантовані стандарти					
	встановлен ий НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %		кількість випадків надання компенсації споживачам	непобутовим				
					побутовим	малим непобутовим	іншим		
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	45							
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	13,75							
Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу			0	0	0	0	0	0	0
Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги									
у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР	30 днів		0	0	0	0	0	0	0
у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів		0	0	0	0	0	0	0
Розгляд скарги (претензії) споживача щодо якості електричної енергії:									
електричної енергії:									
без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживачу	15 днів		0	0	0	0	0	0	0

у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживачу	30 днів					0	0	0	0
Відновлення електропостачання після початку перевви в електропостачанні	24 години					3200	16	0	0
Видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:	10 роб. днів					0	0	0	0
для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	10 роб. днів					0	0	0	0
для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	20 роб. днів					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
якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб. днів					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
якщо підключення потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб. днів					0	0	0	0
Видача паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу	3 роб. дні					0	0	0	0

Видача підписаного ОСР паспорта точки розподілу	10 роб. днів				0	0	0	0	0
Відновлення електроживлення електростановки споживача, яка була відключена за заявою споживача	5 роб. днів				0	0	0	0	0
Відновлення електроживлення електростановки споживача, яка була відключена за ініціативою ОСР:									
у міській місцевості	3 роб. дні				0	0	0	0	0
у сільській місцевості	5 роб. днів				100	1	0	0	0
Відновлення електроживлення електростановки 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
Перевірка лічильника	20 днів				0	0	0	0	0
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів				0	0	0	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 внаслідок неотримання ОСР показників якості електропостачання	30 днів				0	0	0	0	0
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії	5 роб. днів				0	0	0	0	0
Разом:					3300	17			

Чернявській В.О.


(підпис)

