

**Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг
ПРАТ "ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ" та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг за 2021
рік**

Стандарт		Загальні стандарти		Сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн.	Гарантовані стандарти		
		Встановлений НКРЕКП рівень	Фактичний рівень виконання, %		Побутовим	Непобутовим	
						Малим побутовим	Іншим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд		75%	75%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру		10%	10%				
Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу				86,63	10,50	62,53	13,60
Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача:							
у разі моливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР	30 днів			0			
у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів			5,80	5,20		0,60
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			0,80		0,80	
у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу	30 днів			1,40	0,60	0,80	
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			
Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	24 години			73,90	35,90	6,90	31,10
Відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів	12 годин та 6 годин у зимові місяці сумарно на добу			0			
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			0			
Видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:							
для стандартного приєднання	10 роб. днів			0			
для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	10 роб. днів			0			
для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	20 роб. днів			0			
Подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника:							
якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших користувачів	5 роб. днів			0			
якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших користувачів	10 роб. днів			0			

Стандарт		Загальні стандарти		Сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн.	Гарантовані стандарти		
		Встановлений НКРЕКП рівень	Фактичний рівень виконання, %		Побутовим	Непобутовим	
						Малим побутовим	Іншим
Підключення електроустановок замовника до електричної мережі:							
якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших користувачів	5 роб. днів			0			
якщо підключення потребує припинення електропостачання інших користувачів	10 роб. днів			0			
Видача паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу	3 роб. днів			0			
Видача підписаного ОСР паспорта точки розподілу	10 роб. днів			0,20	0,20		
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за заявою споживача	5 роб. днів			0			
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою ОСР:							
у міській місцевості	3 роб. днів			0			
у сільській місцевості	5 роб. днів			0			
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за зверненням електропостачальника							
у міській місцевості	3 роб. днів			0			
у сільській місцевості	5 роб. днів			0			
Контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії за зверненням споживача							
якщо відповідні засоби комерційного обліку належать ОСР	20 днів			0			
якщо засоби комерційного обліку належать споживачу	20 днів			0			
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів			4,20	4,20		
Розгляд звернень/скарг/ претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів			0			
Розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання	30 днів			0			
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії	5 роб. днів			0			
Експертиза засобів комерційного обліку	20 роб. днів			0			
Розгляд звернення споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі:							
без потреби проведення перевірки лічильника	5 днів			0			
у разі потреби проведення перевірки лічильника	20 днів			0			
Установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії індивідуального побутового споживача	7 роб. днів			2,00	2,00		
Заміна або зміна місця встановлення лічильника електричної енергії	7 роб. днів			0			
Кількість перерв в електропостачанні протягом року в точці розподілу споживача:				0			
для запланованих перерв без попередження споживача та перерв з причин технологічних порушень в електричних мережах ліцензіата				0			
у міській місцевості	менше 7			0			
у сільській місцевості	менше 9			0			
для запланованих перерв із попередженням споживачів	менше 12			0			
Разом:				174,93	58,60	71,03	45,30