

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

**АТ "Укрзалізниця" за 2020 рік**

(найменування ліцензіата)

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
	встановлен ий НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації споживачам		
				побутовим	непобутовим	
			малим непобутовим		іншим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%					
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %					
Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу						
Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги						
у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР	30 днів		0,17023	1	-	-
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		0,6	1	-	-
Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	24 години		-	-	-	-
Видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:						
для стандартного приєднання	10 роб. днів		2,6	3	5	-
для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	10 роб. днів		0,6	3	-	-
для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	20 роб. днів		-	-	-	-
Подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника:						
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		-	-	-	-
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 ініціативою ОСР:							
у міській місцевості	3 роб. дні			-	-	-	-
у сільській місцевості	5 роб. днів			-	-	-	-
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за зверненням електропостачальника:							
у міській місцевості	3 роб. дні			0,4	-	1	-
у сільській місцевості	5 роб. днів			-	-	-	-
Перевірка лічильника	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 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:				4,37023	8	6	

Директора Департаменту електрифікації та електропостачання

Т.В. Демчук

Перший заступник директора Департаменту електрифікації та електропостачання

С.Я. Левада