

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 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	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					
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					
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		3,2	14	1	
для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	10 роб. днів		1,6		1	2
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						
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:				4,8	14	2	2

Заступник директора Департаменту
електрифікації та електропостачання



М.В. Ворчак

Заступник директора Департаменту
електрифікації та електропостачання



С.М. Міщенко

Вик. Тихомирова М.М (044) 406 95 75

Світлана