

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

ПрАТ "Кіровоградобленерго" за 2022 рік  
(найменування ліцензіата)

Стандарт	Загальні стандарти		сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	Гарантовані стандарти		
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %		кількість випадків надання компенсації споживачам	непобутовим	
					побутовим	малим побутовим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	75				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	6,3				
Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу			134,10	1616	18	
Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги						
у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСП	30 днів		128,80	585	3	
у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів		75,40	342	4	
Розгляд скарги (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		11,60	50	1	
у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу	30 днів		4,20	15		
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					
Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	22 години		35,50	105	2	4
Відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів	12 годин та 6 годин у зимові місяці сумарно на добу		99,00	315	11	1
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 ОСП та/або річною програмою ремонтів ОСП, та/або при реалізації договорів приднання електроустановок споживачів згідно з чинними нормативними документами)	24 години та 8 годин у зимові місяці		118,80	583	4	2
Видача технічних умов на приднання разом з проектом договору про приднання:						
для стандартного приднання	10 роб. днів					
для нестандартного приднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	10 роб. днів					

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 непобутовим	іншим
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						
Контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії за зверненням споживача							
якщо відповідні засоби комерційного обліку належать ОСР	20 днів						
якщо засоби обліку належать споживачу	20 днів						
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів			1	5		
розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів			0,2	1		
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						
Експертиза засобів комерційного обліку	20 роб. днів						
Розгляд звернень споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у у платіжному документі:							
без потреби проведення перевірки лічильника	5 днів						
у разі потреби проведення перевірки лічильника	7 роб. днів						

Стандарт		Загальні стандарти		Гартовані стандарти			
		встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації споживачам		
					побутовим	непобутовим	
				малим непобутовим		іншим	
Установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії індивідуального побутового споживача	7 роб. днів						
Заміна або зміна місця встановлення лічильника електричної енергії	7 роб. днів						
Кількість перерв в електропостачанні протягом року в точці розподілу споживача:							
для запланованих перерв без попередження споживача та перерв з причин технологічних порушень в електричних мережах ліцензіата							
у міській місцевості	менше 7						
у сільській місцевості	менше 9						
для запланованих перерв із попередженням споживачів	менше 12						
Разом:				608,600	3617	43	7