

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

ПрАТ "Кіровоградобленерго" за 2025 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		
				побутовим	непобутовим	
				малим побутовим	іншим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	85.08				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	6.26				
Оцінка задоволеності споживачів	60 %	70.75				
Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу			65.82	408	9	0
Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії):						
у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування	15 днів		0	0	0	0
у разі необхідності проведення поточного ремонту	30 днів		22.4	112	0	0
у разі необхідності проведення капітального ремонту	90 днів		0.00	0	0	0
у разі необхідності проведення нового будівництва	180 днів		24.60	119	2	0
Розгляд скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу	15 днів		2.20	11	0	0
у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу	30 днів		3.20	16	0	0
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		0.00	0	0	0
Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	22 години		29.80	75	6	4
Відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів	12 годин та 6 годин у зимові місяці сумарно на добу		0.00	0	0	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		0.00	0	0	0
Видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:						

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 стандартного приєднання	10 роб. днів			0.00	0	0	0
для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	10 роб. днів			0.00	0	0	0
для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	20 роб. днів			0.00	0	0	0
Подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника:							
якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 роб. днів			0.00	0	0	0
якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб. днів			0.00	0	0	0
Підключення електроустановок замовника до електричної мережі:							
якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 роб. днів			0.00	0	0	0
якщо підключення потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб. днів			0.00	0	0	0
Видача паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу	3 роб. дні			0.00	0	0	0
Видача підписаного ОСР паспорта точки розподілу	10 роб. днів			0.00	0	0	0
видача паперового примірника підписаного договору про приєднання	3 роб. дні			0.00	0	0	0
видача замовнику проєкта багатостороннього договору про приєднання і проєкта технічних умов	10 роб. днів			0.00	0	0	0
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за заявою споживача	5 роб. днів			0.00	0	0	0
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за ініціативою ОСР:							
у міській місцевості	3 роб. дні			0.00	0	0	0
у сільській місцевості	5 роб. днів			0.00	0	0	0
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за зверненням електропостачальника:							
у міській місцевості	3 роб. дні			0.00	0	0	0
у сільській місцевості	5 роб. днів			0.00	0	0	0
позачерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії	20 роб. днів			0.00	0	0	0
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів			0.00	0	0	0
розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів			0.00	0	0	0
Розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання	30 днів			0.00	0	0	0
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії	5 роб. днів			0.00	0	0	0
позачергова технічна перевірка та експертиза засобів вимірювальної техніки проводяться	20 роб. днів			0.00	0	0	0
Розгляд звернень споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у у платіжному документі:							

Стандарт		Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
		встановлений рівень НКРЕКП	фактичний рівень виконання, %	сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації споживачам		
					побутовим	непобутовим	
				малим непобутовим		іншим	
без потреби проведення перевірки лічильника	5 днів			0.00	0	0	0
у разі потреби проведення перевірки лічильника	20 днів			0.00	0	0	0
Установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії індивідуального побутового споживача	7 роб. днів			0.00	0	0	0
Заміна лічильника електричної енергії	7 роб. днів			0.00	0	0	0
зміна місця встановлення лічильника електричної енергії	14 роб. днів			0.00	0	0	0
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			0	0	0	0
у сільській місцевості	менше 9			1.2	3	0	0
для запланованих перерв із попередженням споживачів	менше 12			0	0	0	0
Разом:				149.217	744	17	4