

ІНФОРМАЦІЯ

**щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання та сум виплачених компенсацій за
недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання по АТ "Одесаобленерго" у 2018 році**

Тип послуги	Строк виконання	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
		Відсоток робіт, які повинні бути завершені протягом встановленого часу, %	Фактичний рівень виконання, %	Розмір компенсації за недотримання стандарту (без ПДВ), грн.	Кількість випадків недотримання стандарту у звітному періоді	Сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді (без ПДВ), грн.	Кількість споживачів, яким надана компенсація
Видача договору про приєднання та технічних умов, у т.ч.:							
- для стандартного приєднання	5 робочих днів						
- без необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (приєднання, яке не є стандартним)	15 робочих днів			-	-	-	-
- у разі необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (приєднання, яке не є стандартним)	30 робочих днів			-	-	-	-
Підключення електроустановки замовника до електричних мереж (стандартне приєднання), у т.ч.:							
- без потреби припинення електропостачання інших споживачів	5 днів			-	-	-	-
- у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів	10 днів			-	-	-	-
Підключення електроустановки замовника до електричних мереж (приєднання, яке не є стандартним), у т.ч.:							
- без потреби припинення електропостачання інших споживачів	5 днів			-	-	-	-
- у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів	10 днів			-	-	-	-

Підключення електроустановок споживача після відключення (крім населення)	5 робочих днів			-	-	-	-
Відновлення електропостачання споживача після усунення порушень і оплати споживачем заборгованості, витрат на повторне підключення та збитків, завданих енергопостачальнику (для населення), у т.ч.:							
- у містах	3 робочі дні			-	-	-	-
- у сільській місцевості	5 робочих днів			-	-	-	-
Надання на розгляд проекту договору про постачання електричної енергії, у т.ч.:							
- для споживачів (крім населення) із приєднаною потужністю до 150 кВт	7 робочих днів			-	-	-	-
- для споживачів (крім населення) із приєднаною потужністю 150 кВт та більше	14 робочих днів			-	-	-	-
Перевірка рахунків за спожиту електроенергію та розрахункових засобів обліку, у т.ч.:							
- перевірка рахунків на оплату електроенергії для споживачів (крім населення)	5 робочих днів						
- технічна перевірка розрахункових засобів обліку (крім населення)	20 днів			-	-	-	-
- перевірка рахунків на оплату електроенергії для населення	5 днів						
Вимірювання параметрів якості електричної енергії при їх відхиленні від договірних значень та оформлення двостороннього акта про якість електричної енергії (крім населення)	2 дні						
Оформлення акта-претензії щодо порушення умов договору (для населення):							

- прибуття представника енергопостачальника для складання акта-претензії щодо порушення умов договору, у т.ч.:							
- у містах	3 дні						
- у сільській місцевості	7 днів						
- усунення недоліків, зазначених в акті-претензії, або надання обґрунтованої відмови	10 днів						
Письмове звернення споживача	місяць			200	1	1400	7
Проведення експертизи приладу обліку (для населення)	20 днів			-	-	-	-
Відновлення електропостачання після перерви в електропостачанні	24 години			200	1	400	2
Відповідь оператора кол-центру на дзвінок із черги дзвінків	30 сек	75	68,95				