

Додаток 4
до Порядку забезпечення
стандартів якості надання послуг з
електропостачання
(пункт 13)

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

Тип послуги	Строк виконання	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
		відсоток робіт, що мають бути завершені протягом встановленого часу, %	фактичний рівень виконання, %	розмір компенсації за недотримання стандарту, грн (без ПДВ)	кількість випадків недотримання стандарту у звітному періоді	сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, грн (без ПДВ)	кількість споживачів, яким надана компенсація
Надання договору про приєднання та технічних умов, у т. ч.:							
для стандартного приєднання	5 робочих днів			200	0	800*	4*
без необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (приєднання, що не є стандартним)	15 робочих днів			0	0	0	0
у разі необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (приєднання, що не є стандартним)	30 робочих днів			0	0	0	0
Підключення електроустановки замовника до електричних мереж (стандартне приєднання), у т. ч.:							
без потреби припинення електропостачання інших споживачів	5 днів			0	0	0	0
у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів	10 днів			0	0	0	0
Підключення електроустановки замовника до електричних мереж (приєднання, що не є стандартним), у т. ч.:							

без потреби припинення електропостачання інших споживачів	5 днів			0	0	0	0
у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів	10 днів			0	0	0	0
Підключення електроустановок споживача після відключення (крім населення)	5 робочих днів			0	0	0	0
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			0	0	0	0
у сільській місцевості	5 робочих днів			0	0	0	0
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			100	25	2700	25
для споживачів (крім населення) із приєднаною потужністю 150 кВт та більше	14 робочих днів			200	4	1000	4
Перевірка рахунків за спожиту електроенергію та розрахункових засобів обліку, у т. ч.:							
перевірка рахунків на оплату електроенергії для споживачів (крім населення)	5 робочих днів	90	100				
технічна перевірка розрахункових засобів обліку (крім населення)	20 днів			0	0	0	0
перевірка рахунків на оплату електроенергії для населення	5 днів	98	100				
Вимірювання параметрів якості електричної енергії при у разі відхилення від договірних значень та оформлення двостороннього акта про якість електричної енергії (крім населення)	2 дні	98	100				
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	99	100				
у сільській місцевості	7 днів	99	-				
усунення недоліків, зазначених в акті-претензії, або надання обґрунтованої відмови	10 днів	99	100				
Письмове звернення споживача	1 місяць			200	3	600	3
Проведення експертизи приладу обліку (для населення)	20 днів			0	0	0	0
Відновлення електропостачання після перерви в електропостачанні	24 години			200	1**	0	0
Відповідь оператора кол-центру на дзвінок із черги дзвінків	30 с	75	42,65				

Примітка: - у звітному періоді компенсація виплачена 32 клієнтам на загальну суму 4 300,00 грн (без ПДВ).

В тому числі, 3 клієнтам проведено подвійну компенсацію на загальну суму 800,00 грн (без ПДВ) – за послугу надання на розгляд проекту договору про постачання електричної енергії, у т. ч.: для споживачів (крім населення) із приєднаною потужністю до 150 кВт (2 клієнта) та для споживачів (крім населення) із приєднаною потужністю 150 кВт та більше (1 клієнт).

Крім того, 1-му клієнту – фізичній особі утримано ПДФО та військовий збір у розмірі 19,50 грн.

На особовий рахунок цієї фізичної особи перераховано кошти з урахуванням вказаних утримань.

*у звітному періоді компенсація виплачена 4 споживачам, з якими укладено договори про користування (постачання) електричною енергією, за недотримання стандартів якості надання послуг у 2017 році у подвійному розмірі (відповідно до п. 9 Постанови від НКРЕКП від 18.10.2016 №1841), яка склала 800 грн (без врахування ПДФО та військового збору)

**у звітному періоді кошти не виплачувались. В найближчий розрахунковий період виплачена сума компенсації одному споживачу у подвійному розмірі (відповідно до п. 9 Постанови від НКРЕКП від 18.10.2016 №1841), яка склала 400 грн (без врахування ПДФО та військового збору)

Генеральний директор
ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»


(підпис)

О.В. Фоменко