

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

**АТ "Прикарпаттяобленерго" за 2022 рік**

| Стандарт  | Загальні стандарти                                   |                               | Гарантовані стандарти   |   |             |  |
|---|--|-------------------------------|---|---|-------------|--|
|   | Встановлений НКРЕКП рівень                           | фактичний рівень виконання, % | сума компенсації, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн | кількість випадків надання компенсацій споживачам |             |  |
|   |  |                               |   | побутовим   | непобутовим |  |
|   |  |                               |   | малим побутовим                                   | іншим       |  |
| Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд  | 75%  | 60,33                         |   |   |             |  |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру  | 10%  | 15,54                         |   |   |             |  |
| Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу  |  |                               | 638   | 7019  | 13          |  |
| Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії):   |  |                               |   |   |             |  |
| у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР  | 30 днів  |                               |   |   |             |  |
| у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі  | 180 днів   |                               | 798   | 3985  | 4           |  |
| 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  |                               |   |   |             |  |
| у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу   | 30 днів  |                               |   |   |             |  |
| у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу для групи споживачів (колективної скарги (претензії))   | 45 днів  |                               |   |   |             |  |
| Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні   | 22 години  |                               | 122   | 354   | 32          |  |
| Відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів   | 12 годин та 6 годин у зимові місяці сумарно на добу  |                               | 144   | 522   | 100         |  |
| 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 |                               |   |   |             |  |
| Видача технічних умов на приєднання разом із проєктом договору про приєднання:  |  |                               |   |   |             |  |
| для стандартного приєднання   | 10 роб. днів   |                               |   |   |             |  |
| для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі  | 10 роб. днів   |                               |   |   |             |  |
| 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 |  |  |  |       |       |     |  |
| <b>Підключення електроустановок замовника до електричної мережі:</b>   |              |  |  |  |       |       |     |  |
| 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  |  |  |  |       |       |     |  |
| <b>Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою ОСР:</b>  |              |  |  |  |       |       |     |  |
| у міській місцевості   | 3 роб. дні   |  |  |  |       |       |     |  |
| у сільській місцевості   | 5 роб. днів  |  |  |  |       |       |     |  |
| <b>Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за зверненням електропостачальника:</b>                                   |              |  |  |  |       |       |     |  |
| у міській місцевості   | 3 роб. дні   |  |  |  |       |       |     |  |
| у сільській місцевості   | 5 роб. днів  |  |  |  |       |       |     |  |
| <b>Контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії за зверненням споживача</b>  |              |  |  |  |       |       |     |  |
| якщо відповідні засоби комерційного обліку належать ОСР  | 20 днів      |  |  |  |       |       |     |  |
| якщо засоби комерційного обліку належать споживачу   | 20 днів      |  |  |  |       |       |     |  |
| <b>Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів</b>   | 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  |  |  |  |       |       |     |  |
| Експертиза ЗКО   | 20 роб. днів |  |  |  |       |       |     |  |
| <b>Розгляд звернення споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі:</b>   |              |  |  |  |       |       |     |  |
| без потреби проведення перевірки лічильника  | 5 днів       |  |  |  |       |       |     |  |
| у разі потреби проведення перевірки лічильника   | 20 днів      |  |  |  |       |       |     |  |
| 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  |  |  |  |       |       |     |  |
| <b>Кількість перерв в електропостачанні протягом року в точці розподілу споживача:</b>   |              |  |  |  |       |       |     |  |
| 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     |  |  |  |       |       |     |  |
| <b>Разом:</b>  |              |  |  |  | 0     | 1     | 149 |  |
|  |              |  |  |  | 1 702 | 11881 |     |  |

(підпис)