

**Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг АТ “Хмельницькобленерго”
та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг за 2023 рік**

Стандарт		Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
		встанов- лений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації споживачам		
					побутовим	непобутовим	
				малим непобутовим		іншим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд		75%	77,24%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру		10 %	2,78%				
Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу				4,548	112	0	0
Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача:							
у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР	30 днів			0	0	0	0
у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів			0	0	0	0
Розгляд скарги/звернення/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			0	0	0	0
у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу	30 днів			0	0	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	0	0	0
Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	24 години			0	0	0	0
Видача технічних умов на приєднання разом з проєктом договору про приєднання:							
для стандартного приєднання	10 роб. днів			0	0	0	0
для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з ОСП	10 роб. днів			0	0	0	0
для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з ОСП	20 роб. днів			0	0	0	0
Подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника:				0	0	0	0
якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших користувачів	5 роб. днів			0	0	0	0
якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших користувачів	10 роб. днів			0	0	0	0
Підключення електроустановок замовника до електричної мережі:							
якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших користувачів	5 роб. днів			0	0	0	0
якщо підключення потребує припинення електропостачання інших користувачів	10 роб. днів			0	0	0	0
Видача паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу	3 роб. дні			0	0	0	0
Видача підписаного ОСР паспорта точки розподілу	10 роб. днів			0	0	0	0
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за заявою споживача	5 роб. днів			0	0	0	0

Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою ОСР:							
у міській місцевості	3 роб. дні			0	0	0	0
у сільській місцевості	5 роб. днів			0	0	0	0
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за зверненням електропостачальника:							
у міській місцевості	3 роб. дні			0	0	0	0
у сільській місцевості	5 роб. днів			0	0	0	0
Контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії за зверненням споживача							
якщо відповідні засоби комерційного обліку належать ОСР	20 днів			0	0	0	0
якщо засоби комерційного обліку належать споживачу	20 днів			0	0	0	0
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів			0	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	0	0	0
Розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання	30 днів			0	0	0	0
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за послуги з розподілу електричної енергії	5 роб. днів			0	0	0	0
Експертиза засобів комерційного обліку	20 роб. днів			0	0	0	0
Розгляд звернення споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі:							

без потреби проведення перевірки лічильника	5 днів			0	0	0	0
у разі потреби проведення перевірки лічильника	20 днів			0	0	0	0
Установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії індивідуального побутового споживача	7 роб. днів			0	0	0	0
Заміна або зміна місця встановлення лічильника електричної енергії	7 роб. днів			0	0	0	0
Кількість перерв в електропостачанні протягом року в точці розподілу споживача:				0	0	0	0
для запланованих перерв без попередження споживача та перерв з причин технологічних порушень в електричних мережах ліцензіата				0	0	0	0
у міській місцевості	менше 12			0	0	0	0
у сільській місцевості	менше 16			0	0	0	0
для запланованих перерв із попередженням споживачів	менше 8			0	0	0	0
Разом:				4,548	112	0	0