

Стандарти якості надання послуг ОСП

2.1. ОСП забезпечує дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі.

2.2. До загальних стандартів якості надання послуг ОСП належать:

рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд (відсоток дзвінків, з'єднаних з оператором кол-центру протягом 30 секунд) у звітному році - не менше 75 %;

відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру у звітному році - не більше 10 %.

оцінка задоволеності споживачів - не менше 60%.

Загальні стандарти якості надання послуг ОСП поширюються лише на суб'єктів господарювання, що отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії та які мають споживачів, кількість яких перевищує 100 000.

2.3. До гарантованих стандартів якості надання послуг ОСП належать:

1) дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу;

2) усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з дня, наступного за днем, коли ОСП став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії за результатами проведення вимірювання, або з дня, наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії, якщо ОСП уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії:

у строк 15 днів у разі необхідності проведення персоналом ОСП технічного обслуговування;

у строк 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту;

у строк 90 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту;

у строк 180 днів у разі необхідності проведення нового будівництва;

3) розгляд скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з наданням інформації, зазначеної у пункті 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу, з дня отримання скарги/звернення/претензії:

у строк 15 днів без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу;

у строк 30 днів у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу;

у строк 45 днів у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу для скарги/звернення/претензії від групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії);

4) відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні, відновлення подачі напруги за відсутності напруги на одній фазі у споживачів з трифазною схемою живлення

протягом 22 годин. Тривалість електропостачання після відновлення повинна становити не менше 30 хвилин;

5) відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів:

протягом 12 годин та 6 годин у зимові місяці сумарно на добу;

протягом 24 годин та 8 годин у зимові місяці сумарно на добу 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;

6) видача технічних умов на приєднання (разом із розрахунком вартості плати за приєднання до електричних мереж та рахунком на оплату вартості послуги з приєднання для нестандартного приєднання), починаючи з наступного робочого дня від дати реєстрації заяви про приєднання та отримання повного пакета документів:

у строк 10 робочих днів для стандартного приєднання;

у строк 10 робочих днів для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з ОСП;

у строк 20 робочих днів для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з ОСП;

7) повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСР у вказаний у заяві про приєднання спосіб обміну інформацією у строк 2 робочі дні, починаючи з наступного робочого дня від отримання заяви;

8) подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника з дня отримання заяви замовника з повним пакетом документів відповідно до вимог Кодексу систем розподілу:

у строк 5 робочих днів, якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших користувачів;

у строк 10 робочих днів, якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших користувачів;

9) підключення електроустановок замовника до електричної мережі з дня отримання заяви замовника:

у строк 5 робочих днів, якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших користувачів;

у строк 10 робочих днів, якщо підключення потребує припинення електропостачання інших користувачів;

10) видача паперового примірника підписаного договору про надання послуг з розподілу у строк 3 робочі дні від дати отримання відповідного звернення споживача;

11) видача підписаного ОСР паспорта точки розподілу у строк 10 робочих днів від дати отримання відповідного звернення споживача;

12) видача паперового примірника підписаного договору про приєднання у строк 3 робочі дні від дати отримання відповідного звернення;

13) видача замовнику проєкта багатостороннього договору про приєднання і проєкта технічних умов у строк 10 робочих днів з дня отримання звернення;

14) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за заявою споживача, у строк 5 робочих днів з дати надання споживачем документів, що підтверджують оплату ліцензії на послуги з відновлення електроживлення;

15) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою ОСР, з дати надання споживачем підтвердження усунення виявлених порушень, оплати заборгованості за надані послуги та/або несанкціонований відбір електричної енергії, а також відшкодування збитків (за їх наявності):

у міській місцевості - у строк 3 робочі дні;

у сільській місцевості - у строк 5 робочих днів;

16) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за зверненням електропостачальника, з дати отримання від електропостачальника інформації про усунення причин відключення:

у міській місцевості - у строк 3 робочі дні;

у сільській місцевості - у строк 5 робочих днів;

17) позачерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії протягом 20 робочих днів з дня реєстрації звернення споживача;

18) розгляд звернень/скарг/претензій споживачів з дня отримання звернення/скарги/претензії споживача:

у строк 30 днів;

у строк 45 днів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку електричної енергії;

19) розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання, у строк 30 днів з дати отримання звернення;

20) розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за послуги з розподілу електричної енергії, якщо виставлення таких рахунків ОСР передбачене в договорі про надання послуг з розподілу електричної енергії зі споживачем, у строк 5 робочих днів з дати отримання звернення;

21) позачергова технічна перевірка та експертиза засобів вимірювальної техніки протягом 20 робочих днів з дня оплати споживачем вартості таких послуг;

22) розгляд звернення споживача щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі від дня отримання ОСР відповідного звернення:

протягом 5 робочих днів;

протягом 20 робочих днів у разі потреби проведення перевірки лічильника;

23) установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії індивідуального побутового споживача у строк 7 робочих днів з дня оплати індивідуальним побутовим споживачем цих послуг;

24) заміна лічильника електричної енергії протягом 7 робочих днів від дня оплати споживачем послуги;

25) зміна місця встановлення лічильника електричної енергії протягом 14 робочих днів від дня оплати споживачем послуги;

26) кількість перерв в електропостачанні протягом 12 календарних місяців у точці розподілу споживача (тривалістю понад одну годину):

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 споживача (без урахування запланованих перерв в електропостачанні, 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) - менше 12.