

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 ПрАТ «Волиньобленерго» за 2018 рік

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			
без необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних ліній електропередачі (приєднання, що не є стандартним)	15 робочих днів			200			
у разі необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних ліній електропередачі (приєднання, що не є стандартним)	30 робочих днів			200			
Підключення електроустановки замовника до електричних мереж (стандартне приєднання), у т. ч.:							
без потреби припинення електропостачання інших споживачів	5 днів			200			
у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів	10 днів			200			
Підключення електроустановки замовника до електричних мереж (приєднання, що не є стандартним), у т. ч.:							
без потреби припинення електропостачання інших споживачів	5 днів			400			
у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів	10 днів			400			
Підключення електроустановки споживача після відключення (крім населення)	5 робочих днів			200			
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			200			
у сільській місцевості	5 робочих днів			200			
Надання на розгляд проекту договору про постачання електричної енергії, у т. ч.:							
для споживачів (крім населення) із приєдною потужністю до 150 кВт	7 робочих днів			100			
для споживачів (крім населення) із приєдною потужністю 150 кВт та більше	14 робочих днів			200	1	200	1
Перевірка рахунків за спожиті електроенергію та розрахункових засобів обліку, у т. ч.:							
перевірка рахунків на оплату електроенергії для споживачів (крім населення)	5 робочих днів	90					
технічна перевірка розрахункових засобів обліку (крім населення)	20 днів			200			
перевірка рахунків на оплату електроенергії для населення	5 днів	98					
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					
Оформлення акта-претензії щодо порушення умов договору (для населення):							
привітання представника енергопостачальника для складання акта-претензії щодо порушення умов договору, у т. ч.:							
у містах	3 дні	99					
у сільській місцевості	7 днів	99					
усунення недоліків, зазначених в акті-претензії, або надання обґрунтованої відмови	10 днів	99					
Письмове звернення споживача	1 місяць			200			
Проведення експертизи приладу обліку (для населення)	20 днів			200			
Відновлення електропостачання після перерви в електропостачанні	24 години			200			
Відповідь оператора кол-центру на дзвінок із черги дзвінків	30 с	75					