

**Звіт щодо показників якості послуг з постачання електричної енергії
по ПАТ "НПК-ГАЛИЧИНА" за 2018 р.**

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти		
	Встановлений НКРЕКП рівень	Фактичний рівень виконання, %	Сума компенсацій, виплачених у звітному місяці, тис. грн	Кількість випадків надання компенсації споживачам	
				Малим підприємствам	Іншим
Відповідь чергового ТЕЦ на дзвінок із черги дзвінків	75%	100			
Відсоток втрачених у черзі дзвінків	10%	0			
Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом системи розподілу			0	0	0
Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги (претензії) споживача:					
у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу постачальника	30 днів		0	0	0
у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів		0	0	0
Розгляд скарги (претензії) споживача щодо якості електричної енергії:					
без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживачу	15 днів		0	0	0
у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживачу	30 днів		0	0	0
Відновлення електропостачання після перерви в електропостачанні	24 години		0	0	0
Видача технічних умов на приєднання разом із проектом договору про приєднання:					
для стандартного приєднання	10 робочих днів		0	0	0
для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	10 робочих днів		0	0	0
для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	20 робочих днів		0	0	0
Подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника:					
якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 робочих днів		0	0	0
якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 робочих днів		0	0	0

Підключення електроустановок замовника до електричної мережі:						
якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 робочих днів			0	0	0
у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів	10 робочих днів			0	0	0
Видача паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу	3 робочих днів			0	0	0
Видача підписаного ОСР паспорта точки розподілу	10 робочих днів			0	0	0
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за заявою споживача	5 робочих днів			0	0	0
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за ініціативою ОСР:						
у міській місцевості	3 робочі дні			0	0	0
у сільській місцевості	5 робочих днів			0	0	0
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за зверненням електропостачальника:						
у міській місцевості	3 робочі дні			0	0	0
у сільській місцевості	5 робочих днів			0	0	0
Перевірка лічильника	20 днів			0	0	0
Розгляд звернень / скарг / претензій споживачів	30 днів			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
Розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання постачальником показників якості електропостачання	30 днів			0	0	0
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з постачання електричної енергії	5 робочих днів			0	0	0

Голова Правління

(підпис)

Б. Барадний