

**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**

**АТ "Харківобленерго" 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			200,00	1	200,00	1
без необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (приєднання, що не є стандартним)	15 робочих днів			0	0	0	0
у разі необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (приєднання, що не є стандартним)	30 робочих днів			0	0	0	0
Підключення електроустановки замовника до електричних мереж (стандартне приєднання), у т.ч.:							
без потреби припинення електропостачання інших споживачів	5 днів			0	0	0	0
у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів	10 днів			0	0	0	0
Підключення електроустановки замовника до електричних мереж (приєднання, що не є стандартним), у т.ч.:							
без потреби припинення електропостачання інших споживачів	5 днів			0	0	0	0
у разі потреби припинення електропостачання інших споживачів	10 днів			0	0	0	0
Підключення електроустановок споживача після відключення (крім населення)	5 робочих днів			0	0	0	0

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			0	0	0	0
у сільській місцевості	5 робочих днів			0	0	0	0
Надання на розгляд проекту договору про постачання електричної енергії, у т.ч.:							
для споживачів (крім населення) із приєднаною потужністю до 150 кВт	7 робочих днів			0	0	0	0
для споживачів (крім населення) із приєднаною потужністю 150 кВт та більше	14 робочих днів			0	0	0	0
Перевірка рахунків за спожиту електроенергію та розрахункових засобів обліку, у т.ч.:							
перевірка рахунків на оплату електроенергії для споживачів (крім населення)	5 робочих днів	90	100				
технічна перевірка розрахункових засобів обліку (крім населення)	20 днів			0	0	0	0
перевірка рахунків на оплату електроенергії для населення	5 днів	98	100				
Вимірювання параметрів якості електричної енергії у разі відхиленні від договірних значень та оформлення двостороннього акта про якість електричної енергії (крім населення)	2 дні	98	100				
Оформлення акта-претензії щодо порушення умов договору (для населення):							
прибуття представника енергопостачальника для складання акта-претензії щодо порушення умов договору, у т.ч.:							
у містах	3 дні	99	100				
у сільській місцевості	7 днів	99	100				
усунення недоліків, зазначених в акті-претензії, або надання обґрунтованої відмови	10 днів	99	100				
Письмове звернення споживача	1 місяць			0	0	0	0
Проведення експертизи приладу обліку (для населення)	20 днів			0	0	0	0

Відновлення електропостачання після перерви в електропостачанні	24 години	<del> </del>	<del> </del>	400,00	2	800,00	2
Відповідь оператора кол-центру на дзвінок із черги дзвінків	30 сек	75	39	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>

\* інформація надається за період з 01.01.2018 по 23.10.2018 відповідно до листа НКРЕКП від 15.11.2018 №10642/13.5/7-18

\*\* подвійний розмір компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості послуг з електропостачання наданий згідно п.4 (абзац 3) Постанови НКРЕКП від 04.09.2018 №948 "Про накладення штрафу на АТ «ХАРКІВОБЛЕНЕРГО» за порушення Ліцензійних умов з передачі електричної енергії, Ліцензійних умов з постачання електричної енергії за регульованим тарифом, Ліцензійних умов з розподілу електричної енергії та Ліцензійних умов з постачання електричної енергії та здійснення заходів державного регулювання"