

**ІНФОРМАЦІЯ**

**щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг**

Стандарт		Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
		встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	сума компенсації, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації споживачам		
					побутовим	непобутовим	
				малим побутовим		іншим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд		75 %	95%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру		10 %	5%				
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів			0	200	400	600
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів			0	200	400	600
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести	45 днів			0	200	400	600

експертизу засобу обліку							
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів			0	200	400	600
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів			0	200	400	600
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ			0	100	200	400
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії					100	200	400
Разом:				0			
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*				0			

\* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плати за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник. Сума компенсації зазначається за винятком вартості ПДФО і військового збору.

Директор



Р.І. Улида

{Додаток 8 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг №1550 від 12.08.2020}