

Додаток 8

до Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання

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	малим підприємствам	іншим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75 %					
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %					
Надання даних про споживання електричної енергії			X	X	X	X
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів			X	X	X	X
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку			X	X	X	X
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію			X	X	X	X

Урахування суми відповідної компенсації за неотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів					X	X	X	X
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ					X	X	X	X
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії						X	X	X	X
Разом:						X	X	X	X
Сума компенсацій за неотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*						X	X	X	X

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

Керівник

Кравець О.В.



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