# І

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 |
| встановле-ний НКРЕКП рівень | фактичний рівень виконання, % | сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн  | кількість випадків надання компенсації споживачам |
| побу-товим | непобутовим |
| малим не-побутовим | іншим |
| Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд | 75 % | - |  |  |  |  |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру  | 10 % | - |  |  |  |  |
| Надання даних про споживання електричної енергії | 5 роб. днів |  |  | 0 | --- | --- | 0 |
| Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів  | 30 днів |  |  | 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 |
| Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію | 5 роб. днів |  |  | 0 | --- | --- | 0 |
| Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію  | 30 днів |  |  | 0 | --- | --- | 0 |
| Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі) | Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ |  |  | 0 | --- | --- | 0 |
| Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії |  |  | 0 | --- | --- | 0 |
| Разом: |  |  | 0 | --- | --- | 0 |
| Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів\*  |  |  | 0 | --- | --- | 0 |

\* 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. Cума компенсації зазначається за винятком вартості ПДФО і військового збору.