# 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.