

Додаток 8
до Порядку забезпечення стандартів якості
електропостачання та надання компенсації
споживачам за їх недотримання

ІНФОРМАЦІЯ

**ЩОДО ДОТРИМАННЯ ЗАГАЛЬНИХ ТА ГАРАНТОВАНИХ СТАНДАРТІВ ЯКОСТІ НАДАНИЯ ПОСЛУГ ЕЛЕКТРОПОСТАЧАЛЬНИКА ТА СУМ НАДАНИХ КОМПЕНСАЦІЙ ЗА
НЕДОТРИМАННЯ ГАРАНТОВАНИХ СТАНДАРТІВ ЯКОСТІ НАДАНИЯ ПОСЛУГ
за 2020 рік**

Товариство з обмеженою відповідальністю "ВІННИЦЬКА ЗБУТ"

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
	встановлени й НКРЕКПІ рівень	фактичний й рівень виконанн я, %	сума компенсації й, виплачена споживача м у звітному періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації споживачам		
				побудови м	малим непобудови м	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		X	X	X	X
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів		X	X	X	X
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів		X	X	X	X
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів		X	X	X	X

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

Керівник

Сопільник В.О.

