

ІНФОРМАЦІЯ

щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг за 2023 рік

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації споживачам		
				побутовим	малим 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		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	45 днів		x	x	x	x
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів		x	x	x	x
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг	30 днів		x	x	x	x
Виставлення рахунка електропостачальником (у визначеній паперовій або електронній формі) та/або ПРРЕЕ	Строк,		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 недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахувана 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 плата за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник. Сума компенсації зазначається за винятком вартості ПДФО і військового збору.

Директор

Василь Сопільник

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