

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 компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн | кількість випадків надання компенсації споживачам |                   |       |
|   |                            |                               |   | побутовим   | непобутовим       |       |
|   |                            |                               |   |   | малим непобутовим | 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     |



|   |  |  |  |   |   |   |   |
|---|--|--|--|---|---|---|---|
| Урахування суми відповідної компенсації за недотримання 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 недотримання 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



(підпис)

Кошельник Л.В.