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 за I квартал 2024 року

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		75,00%	80,12 %	-	-	-	-
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру		10,00%	6,18 %	-	-	-	-
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів	-	-	-	-	-	-
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів	-	-	-	-	-	-
розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів	-	-	-	-	-	-
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на оплату	5 роб. днів	-	-	-	-	-	-
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів	-	-	-	-	-	-

Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ	-	-	-	-	-	-
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та або обсягу спожитої електричної енергії		-	-	-	-	-	-
Разом:		-	-	-	-	-	-
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*		-	-	-	-	-	-

* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу електричної енергії забезпечує електропостальник.