

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

**Інформація
щодо дотримання ТОВ «Запоріжжяелектропостачання» загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг
електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг
за 2021 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	непобутовим		
				малим непобутовим		іншим		
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд		75%	82%	х	х	х	х	
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру		10%	8%	х	х	х	х	
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів	х	х	0	0	0	0	
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів	х	х	0	0	0	0	
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів	х	х	0	0	0	0	
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за електричну енергію	5 роб. днів	х	х	0	0	0	0	
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів	х	х	0	0	0	0	
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ	х	х	0	0	0	0	

Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії	х	х	0	0	0	0
Разом:	х	х	0	0	0	0
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*	х	х	252,416	765	27	1

* 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.

З повагою,
заступник директора
Рубльова О.А. (063-83-99-662)

Костянтин КУЧЕРЯВИЙ

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