

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 2022 рік**

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	сума компенсації, виплачена споживачам у звітному періоді, тис.	кількість випадків надання компенсації споживачам непобутовим		
				побутовим	малим непобутовим	іншим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	86%	х	х	х	х
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10%	6,6%	х	х	х	х
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів	х	х	0	0	0
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів	х	х	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
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за електричну енергію	5 роб. днів	х	х	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
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ	х	х	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії		х	х	0	0	0

Разом:	x	x	0	0	0	0
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*	x	x	1,298	9	0	0

* 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)




Руслан Балашов

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