

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

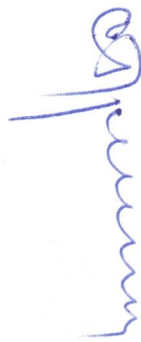
**Інформація**  
**щодо дотримання ТОВ «Запоріжжяелектропостачання» загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг за 2023 рік**

Стандарт	Загальні стандарти		сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	Гарантовані стандарти		
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %		кількість випадків надання компенсації споживачам	непобутовим	
					малим непобутовим	іншим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	91%	х	х	х	х
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10%	3,5%	х	х	х	х
Надання даних про споживання електричної енергії	х	х	0	0	0	0
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	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	х	х	0	0	0	0
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за електричну енергію	х	х	0	0	0	0
Ураховування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	х	х	0	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ	х	0	0	0	0

Завлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо квн, вартості та обсягу спожитої електричної енергії	X	X	0	0	0	0
Разом:	X	X	0	0	0	0
Сума компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*	X	X	5,086	9	0	0

\* Якщо поставання електричної енергії споживачу здійснюється поставальником 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,  
Директор  
Рубльова О.А. (063-83-99-662)

Сергій БОГУСЛАВЕЦЬ

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