

**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 2024 рік**

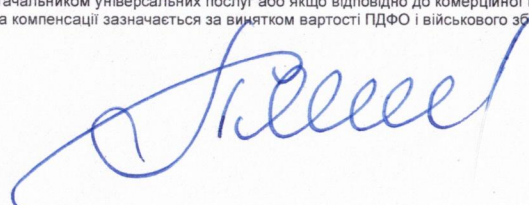
*{Додаток 8 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1550 від 12.08.2020}*

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	
						побутовим	малим побутовим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд		75%	94%	x	x	x	x
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру		10%	2,8%	x	x	x	x
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів	x	x	0	0	0	0
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів	x	x	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	x	x	0	0	0	0
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за електричну енергію	5 роб. днів	x	x	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	x	x	0	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ	x	x	0	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії		x	x	0	0	0	0
<b>Разом:</b>		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	12,447	67	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.

Директор

Рубльова О.А. (063-83-99-662)

Олександр МАЛОВ