

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 2025 рік

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
	встановлени й НКРЕКП рівень	фактични й рівень виконанн я, %	сума компенсаці й, млн грн	кількість випадків надання компенсації споживачам		
				побутові м	малим непобутові м	іншим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75 %					
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %					
Оцінка задоволеності споживачів		60%				
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 рахунка за електричну енергію	5 роб. днів						
Ураховання суми відповідної компенсації за неотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів						
Виставлення електропостачальником (у паперовій або електронній формі) рахунка	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ						
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії							
Разом:							
Сума компенсацій за неотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*							

* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника здійснюється розподіл (передач) електричної енергії забезпечує електропостачальник. Сума компенсації зазначається за винятком вартості ПДФО і військового збору.

Керівник

(підпис)



{Додаток 8 в редакції Постанови Національної комісії, та комунальних послуг № 1550 від 12.08.2020, із змінами, здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}

що здійснює державне регулювання у сферах енергетики
внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що