

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

за 2020 рік

Товариство з обмеженою відповідальністю "РІВНЕГАЗ ЗБУТ"

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	малим побутовим	іншим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75 %					
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %					
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів		X	X	X	X
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів		X	X	X	X
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів		X	X	X	X
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів		X	X	X	X

Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів		X	X	X	X
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ		X	X	X	X
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії			X	X	X	X
Разом:			X	X	X	X
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*			X	X	X	X

* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсального розподілу (передачі) електричної енергії, забезпечує електропостачальник. Сума компенсацій виставляється за вартості ПДФО і військового збору відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника платі за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії.

Керівник



Копельник Л.В.