

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 2021 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	непобутовим	
			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 універсальних послуг, якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник. Сума компенсації зазначається за мінутком вартості ПДФО і військового збору.

Керівник



Кошельник Л.В.