

Додаток 8  
до Порядку забезпечення стандартів якості  
електропостачання та надання компенсацій  
споживачам за їх неотримання

ІНФОРМАЦІЯ

щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за неотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ТОВ «Рівнегаз Збут» (39589441) за 2022 рік

Стандарт	Загальні стандарти		сума компенсації, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	Гарантовані стандарти		
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %		кількість випадків надання компенсації споживачам	потребителі	іншим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75 %	-				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	-				
Надання даних про споживання електричної енергії			-	-	-	-
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів			-	-	-	-
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		-	-	-	-

електричну енергію									
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 визначений договором та/або ПРРЕ	Строк, визначений договором та/або ПРРЕ								
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії	3								
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 енергетичних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник. Сума компенсації зараховується за винятком вартості ПДФО і військового збору.



Керівник

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