

Додаток 8

до Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання кеомпенсаций 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 «Херсонська обласна енергопостачальна компанія» за 2020 рік**

Стандарт	Загальні стандарти		Сума виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	Гарантовані стандарти		
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %		кількість випадків надання компенсації споживачам	непобутовим	
					малим	іншим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%			побутовим	непобутовим	0
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10%			побутовим	непобутовим	0
Надання даних про споживання електричної енергії			0	побутовим	непобутовим	0
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів			0	побутовим	непобутовим	0
звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу			0	побутовим	непобутовим	0
45 днів			0	побутовим	непобутовим	0

Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів				0	0	0	0
компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів				0	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ				0	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії					0	0	0	0
Разом:					0	0	0	0
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*					141,52098	926	51	31

\* 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 зазначена за винятком вартості ПДФО і військового збору.



(підпис)

Керівник