

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

по ТОВ «ТОЛК ЗЕЗ» за 2022 рік

Стандарт		Загальні стандарти		сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	Гарантовані стандарти		
		встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %		кількість випадків надання компенсації споживачам	непобутовим	
						побутовим	малим побутовим
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			-			
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 рахунку на оплату	5 роб. днів			-			
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів			-			
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ			-			
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії				-			
Разом:							
Сума компенсацій за недотримання 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 ризику за надання послуг з розподілу (перенесення) електричної енергії забезпечує електропостачальник. Сума компенсацій зазначається за вишколом вартості ПДФО і військового збору.

Директор ТОВ «ТОЛК ЗЕЗ»



Н. Німеч