

Додаток 8
до Порядку забезпечення стандартів якості
електропостачання та надання компенсації
споживачам за їх недотримання

ІНФОРМАЦІЯ за 2024 рік
щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за
недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг
Приватне акціонерне товариство «Акціонерна компанія «Київводоканал»

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	сума компенсації, 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		0	-	-	-
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів		0	-	-	-
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів		0	-	-	-
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за	5 роб. днів		0	-	-	-

електричну енергію										
Урахування суми відповідної компенсації за неотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів									
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕ									
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії										
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 універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник. Сума компенсації зазначається за винятком вартості ПДФО і військового збору.

Керівник

Олексій ВЕРХОТУРОВ
(підпис)

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