



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**  
**та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг**  
**ТОВ "КІЇВСЬКА ОБЛАСНА ЕК" за 2023 рік**

| 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%                                      | 76,39                         |   |   |             |     |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру  | 10 %                                     | 4,46                          |   |   |             |     |
| 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 рахунка за електричну енергію   | 5 роб. днів                              |                               | -   | -   | -           | -   |
| Ураховання суми відповідної компенсації за недотримання 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 ПРРЕБ |                               | -   | -   | -           | -   |
| 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*           |  |                               | 2846,5  | 16257   | 250         | 127 |

\* 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.

Директор ТОВ "КІЇВСЬКА ОБЛАСНА ЕК"



Сохатюк С.Л.