

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
ТОВ "ЛЬВІВГАЗ ЗБУТ" (39594527) 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		іншим
				малим непобутовим			
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	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	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 плату за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник. Сума компенсації зазначається за винятком вартості ПДФО і військового збору.

Керівник
Директор

ТОВ "ЛЬВІВГАЗ ЗБУТ"
Майк П.Р.

(підпис)