



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**

Приватне підприємство "Альтерхол"

за 2022 рік

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти		
	встановлени й НКРЕКП рівень	фактични й рівень виконання , %	сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації споживачам	
				побутовим	непобутовим
побутовим	малим непобутовим	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				
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				
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в	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 ком

Керівник

Крет В.В.

(підпись)

