

## Показники якості надання послуг з електропостачання

1. Електропостачальник забезпечує дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у пунктах 2 та 3.
2. До загальних стандартів якості надання послуг електропостачальника належать:
  - рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд (відсоток дзвінків, з'єднаних з оператором кол-центру протягом 30 секунд) у звітному році - не менше 75 %;
  - відсоток втрачених дзвінків кол-центру (без урахування втрачених дзвінків у меню голосового самообслуговування) у звітному році - не більше 10 %.
3. До гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника належать:
  - надання даних про споживання електричної енергії у строк 5 робочих днів з дня отримання запиту споживача;
  - розгляд звернень/скарг/претензій споживачів з дня отримання звернення/скарги/претензії споживача:
    - у строк 30 днів;
    - у строк 45 днів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку;
  - розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на оплату у строк 5 робочих днів з дати отримання звернення;
  - урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію (якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу електричної енергії забезпечує електропостачальник) у строк 30 днів з дня отримання повідомлення від ОСР щодо виплати компенсації.
4. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у пункті 3 цієї глави, електропостачальник надає споживачу компенсацію.