

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 ТОВ “ХІМ-ТРЕЙД ЮА” та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг у 2024 році

| Стандарт                                                                                                                                                  |             | Загальні стандарти                |                                          | Гарантовані стандарти                                                                         |                                                      |             |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|---|
|                                                                                                                                                           |             | встановлени<br>й НКРЕКП<br>рівень | фактични<br>й рівень<br>виконанн<br>я, % | сума<br>компенсаці<br>й,<br>виплачена<br>споживача<br>м у<br>звітному<br>періоді,<br>тис. грн | кількість випадків надання<br>компенсації споживачам |             |   |
|                                                                                                                                                           |             |                                   |                                          |                                                                                               | побутови<br>м                                        | непобутовим |   |
|                                                                                                                                                           |             |                                   |                                          | малим<br>непобутови<br>м                                                                      |                                                      | іншим       |   |
| Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд                                                                                                              |             | 75 %                              | 80                                       |                                                                                               |                                                      |             |   |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру                                                                                                            |             | 10 %                              | 5                                        |                                                                                               |                                                      |             |   |
| Оцінка задоволеності споживачів                                                                                                                           |             | 60%                               | 75                                       | 0                                                                                             | 0                                                    | 0           | 0 |
| Надання даних про споживання електричної енергії                                                                                                          | 5 роб. днів |                                   |                                          | 0                                                                                             | 0                                                    | 0           | 0 |
| Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів                                                                                                               | 30 днів     |                                   |                                          | 0                                                                                             | 0                                                    | 0           | 0 |
| Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку | 45 днів     |                                   |                                          | 0                                                                                             | 0                                                    | 0           | 0 |

|                                                                                                                                                                             |                                          |  |  |   |   |   |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--|--|---|---|---|---|
| Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію                                                                                       | 5 роб. днів                              |  |  | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію | 30 днів                                  |  |  | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)                                                                                               | Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ |  |  | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії                                                   |                                          |  |  | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Разом:                                                                                                                                                                      |                                          |  |  |   |   |   |   |
| Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*           |                                          |  |  | 0 | 0 | 0 | 0 |

\* 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

\_\_\_\_\_  
(підпис)