

**Стандарти та вимоги до якості обслуговування
споживачів та надання послуг
електропостачальником ПрАТ «Івано-
Франківськцемент»**

Електропостачальник ПрАТ «Івано-Франківськцемент» відповідно до Постанови НКРЕКП №375 від 12.06.2018 «Про затвердження порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання» забезпечує дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених нижче.

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 85 %;
- відсоток втрачених дзвінків кол-центру (без урахування втрачених дзвінків у меню голосового самообслуговування) у звітному році - не більше 7 %.
- Загальні стандарти якості надання послуг електропостачальника поширюються лише на суб'єктів господарювання, що отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії та які мають споживачів, кількість яких перевищує 100 000.

До гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником належать:

1) надання даних про споживання електричної енергії у строк 5 робочих днів з дня отримання звернення споживача;

2) 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 комерційного обліку;

3) розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію у строк 5 робочих днів з дати отримання звернення;

4) урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператором системи в 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 (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник) у строк 30 днів з дня отримання повідомлення від оператора системи щодо виплати компенсації;

5) виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі) у строки, визначені договором про постачання електричної енергії та/або [Правилами роздрібного ринку електроенергії](#);

6) виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії.

У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених вище, електропостачальник надає споживачу компенсацію в розмірах, передбачених у [додатку 2](#) до Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання (за вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються), та відповідно до процедур, визначених [главою 6](#) Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання.

Електропостачальник за домовленістю зі споживачем може надавати компенсацію іншим способом, у тому числі шляхом прямого платежу споживачу (перерахування коштів споживачу за

банківськими реквізитами).

Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, зазначеного в [підпункті 6](#) пункту 4.3 Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, надається за зверненням споживача електропостачальником у разі виставлення невірної рахунка, що підтверджується документом про перевірку правильності даних, зазначених у ньому.