

**ІНФОРМАЦІЯ**  
щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання  
гарантованих стандартів якості надання послуг  
рік за 2021 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	использованным	
				малим использованным	іншим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	50%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	0%				
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					
Відшкодування суми відшкодування 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 ППРРЕЕ					
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 іншою відповідною до комерційних умов операційних умов постачання електричної енергії гарантованою компанією (передачі) електричної енергії забезпечують електропостачальники. Сума компенсацій зазначена

Керівник

