

**Результати моніторингу дотримання загальних та гарантованих стандартів якості послуг електропостачальника
1 квартал 2021 р.**

Стандарт	Загальні стандарти		Моніторинг наявних порушень гарантованих стандартів			
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	Показники дотримання			непобутовим бюджет
			побутовим	непобутовим	непобутовим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	75				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10%	10				
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів		-	дотримані		дотримані
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів		-	дотримані		дотримані
споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів		-	дотримані		дотримані
Розгляд звернень споживачів перевірки правильності рахунка електричної енергії	5 роб. днів		-	дотримані		дотримані
У рахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів		-	дотримані		дотримані
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк визначений договором		-	дотримані		дотримані
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії			-	дотримані		дотримані
Разом:			-	дотримані		дотримані
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*			-	-		-

Директор ТОВ "ЕНЕРДЖИГАЗТРЕЙД"

Євген Спеваков



Результати моніторингу дотримання загальних та гарантованих стандартів якості послуг електропостачальника
2 квартал 2021 р.

Стандарт	Загальні стандарти		Моніторинг наявних порушень гарантованих стандартів			
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	Показники дотримання			бюджет
			побутовим	непобутовим	непобутовим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	75				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10%	10				
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів		-	дотримані	дотримані	дотримані
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів		-	дотримані	дотримані	дотримані
споживачів, якщо під час розгляду необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів		-	дотримані	дотримані	дотримані
Розгляд звернень споживачів перевірки правильності рахунка електричної енергії	5 роб. днів		-	дотримані	дотримані	дотримані
У рахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів		-	дотримані	дотримані	дотримані
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк визначений договором		-	дотримані	дотримані	дотримані
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії			-	дотримані	дотримані	дотримані
Разом:			-	дотримані	дотримані	дотримані
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*			-			-

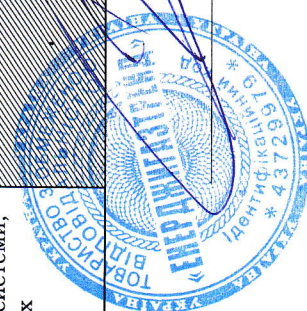
Директор ТОВ "ЕНЕРДЖИГАЗТРЕЙД"

Світлан Спесваков



Результати моніторингу дотримання загальних та гарантованих стандартів якості послуг електропостачальника
3 квартал 2021 р.

Стандарт	Загальні стандарти		Моніторинг наявних порушень гарантованих стандартів			
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	Показники дотримання			непобутовим бюджет
			побутовим	непобутовим	бюджет	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	75				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10%	10				
Надання даних про споживання електричної енергії						
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	5 роб. днів					
споживачів, якщо під час розгляду	30 днів					
звернення						
необхідно здійснити технічну перевірку	45 днів					
або провести експертизу засобу обліку						
Розгляд звернень споживачів перевірки правильності рахунка електричну енергію	5 роб. днів					
У рахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів					
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк визначений договором					
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, урахувана електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*						



Директор ТОВ "ЕНЕРДЖИГАЗТРЕЙД"

Євген Спєваков

**Результати моніторингу дотримання загальних та гарантованих стандартів якості послуг електропостачальника
4 квартал 2021 р.**

Стандарт	Загальні стандарти		Моніторинг наявних порушень гарантованих стандартів			
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	Показники дотримання			непобутовим бюджет
			побутовим	непобутовим	непобутовим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	75				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10%	10				
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів		-	дотримані	дотримані	дотримані
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів		-	дотримані	дотримані	дотримані
споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів		-	дотримані	дотримані	дотримані
Розгляд звернень споживачів перевірки правильності рахунка електричної енергії	5 роб. днів		-	дотримані	дотримані	дотримані
У рахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів		-	дотримані	дотримані	дотримані
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк визначений договором		-	дотримані	дотримані	дотримані
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії			-	дотримані	дотримані	дотримані
Разом:			-	дотримані	дотримані	дотримані
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*			-	-	-	-



Директор ТОВ "ЕНЕРДЖИГАЗТРЕЙД"

Євген Спесяков