

Результати моніторингу дотримання загальних та гарантованих стандартів якості послуг електропостачальника  
2 квартал 2024 р.

| Стандарт                                                                                                                                                                     | Загальні стандарти         |                               | Моніторинг наявних порушень гарантованих стандартів |             |                    |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------|--------------------|-----------|
|                                                                                                                                                                              | встановлений НКРЕКП рівень | фактичний рівень виконання, % | Показники дотримання                                |             |                    |           |
|                                                                                                                                                                              |                            |                               | побутовим                                           | непобутовим | 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                                                                                                                             | 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 електричну енергію                                                                                                | 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"

Світлан Спесваков

Результати моніторингу дотримання загальних та гарантованих стандартів якості послуг електропостачальника  
3 квартал 2024 р.

| Стандарт                                                                                                                                                                     | Загальні стандарти         |                               | Моніторинг наявних порушень гарантованих стандартів |             |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------|-----------|
|                                                                                                                                                                              | встановлений НКРЕКП рівень | фактичний рівень виконання, % | Показники дотримання                                |             |           |
|                                                                                                                                                                              |                            |                               | 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                                                                                                                             | 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 електричну енергію                                                                                                | 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 "ЕНЕРГІЯТРАСТ" Євген Спеваков

Результати моніторингу дотримання загальних та гарантованих стандартів якості послуг електропостачальника  
4 квартал 2024 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 звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку                                                     | 45 днів                    |                               | -                                                   | дотримані   | дотримані   | дотримані |
| Розгляд звернень споживачів перевірки правильності рахунка електричну енергію                                                                                                | 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 Спесаків

