

Результати моніторингу дотримання загальних та гарантованих стандартів якості послуг електропостачальника
1 квартал 2025 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 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"

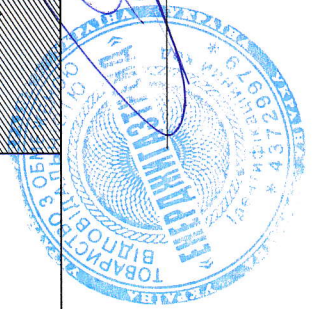
Євген Спесяков

**Результати моніторингу дотримання загальних та гарантованих стандартів якості послуг електропостачальника
2 квартал 2025 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			-	дотримані	дотримані	
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів			-	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"

Євген Спєваков



**Результати моніторингу дотримання загальних та гарантованих стандартів якості послуг електропостачальника
3 квартал 2025 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
Звернення споживачів, якщо під час розгляду 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"

Євген Слеваков



Результати моніторингу дотримання загальних та гарантованих стандартів якості послуг електропостачальника
4 квартал 2025 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
звернення			-	дотримані	дотримані	дотримані
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*			-	дотримані	дотримані	дотримані

Директор ТОВ "ЕНЕРДЖИГАЗТРЕЙД"

Євген Сисваков

