

**Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг**

| 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                                         | непобутовим       |       |
|                                                                                                                                                               |             |                            |                               |                                                                    |                                                   | малим непобутовим | іншим |
| Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд                                                                                                                  |             | 75%                        | 40.26%                        | -                                                                  | -                                                 | -                 | -     |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру                                                                                                                |             | 10%                        | 18.13%                        | -                                                                  | -                                                 | -                 | -     |
| 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 технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку     | 45 днів     | -                          | -                             | -                                                                  | -                                                 | -                 | -     |
| Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на оплату                                                                                     | 5 роб. днів | -                          | -                             | -                                                                  | -                                                 | -                 | -     |
| Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію | 30 днів     | -                          | -                             | -                                                                  | -                                                 | -                 | -     |
| Разом:                                                                                                                                                        |             | -                          | -                             | -                                                                  | -                                                 | -                 | -     |
| Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*           |             | -                          | -                             | 1432.06                                                            | 6                                                 | 1                 | -     |