

**Результати моніторингу
дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника
3 квартал 2022 року**

Стандарт		Загальні стандарти		Моніторинг наявних порушень гарантованих стандартів		
		встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	Показники дотримання		
				побутовим	непобутовим	
			малим непобутовим		іншим	
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
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів	 	 	-	дотримані	дотримані
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів	 	 	-	дотримані	дотримані
Урахування 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 та/або ПРРЕЕ	 	 	-	дотримані	дотримані
Виставлення рахунка електропостачальником з		 	 	-	дотримані	дотримані

правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії					
Разом:			-	дотримані	дотримані
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*			-	-	-

**Результати моніторингу
дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника
4 квартал 2022 року**

Стандарт		Загальні стандарти		Моніторинг наявних порушень гарантованих стандартів		
		встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	Показники дотримання		
				побутовим	непобутовим	
			малим побутовим		іншим	
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
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів	 	 	-	дотримані	дотримані
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів	 	 	-	дотримані	дотримані
Урахування 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 та/або ПРРЕЕ	 	 	-	дотримані	дотримані
Виставлення рахунка електропостачальником з		 	 	-	дотримані	дотримані

правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії					
Разом:			-	дотримані	дотримані
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*			-	-	-