

**Результати моніторингу дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів
за IV квартал 2023 року**

Стандарт		Загальні стандарти		сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	Гарантовані стандарти		
		встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %		кількість випадків надання компенсації споживачам		
					побутовим	непобутовим	
				малим непобутовим		іншим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд		75 %	89,9%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру		10 %	0,6%				
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			-	-	-	-
Ураховання суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів			-	-	-	-
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРПЕЕ			-	-	-	-
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії					-	-	-
Разом:					-	-	-
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*				4,55	114	-	-

**Результати моніторингу дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів
за III квартал 2023 року**

Стандарт		Загальні стандарти		сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	Гарантовані стандарти		
		встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %		кількість випадків надання компенсації споживачам		
					побутовим	непобутовим	
				малим непобутовим		іншим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд		75 %	92,5%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру		10 %	0,7%				
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			-	-	-	-
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРПЕЕ			-	-	-	-
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії					-	-	-
Разом:					-	-	-
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*				-	-	-	-

**Результати моніторингу дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів
за II квартал 2023 року**

Стандарт	Загальні стандарти		сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	Гарантовані стандарти		
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %		кількість випадків надання компенсації споживачам	непобутовим	
					побутовим	малим непобутовим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75 %	93,1%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	0,7%				
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		-	-	-	-
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРПЕЕ		-	-	-	-
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії				-	-	-
Разом:				-	-	-
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*			-	-	-	-

Результати моніторингу дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів за I квартал 2023 року

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 %	90,2%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру		10 %	0,7%				
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			-	-	-	-
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРПЕЕ			-	-	-	-
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії					-	-	-
Разом:					-	-	-
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*				-	-	-	-