

Результати моніторингу дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів за IV квартал 2025 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 % | 99,4% | | | | |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру | | 10 % | 0,7% | | | | |
| Оцінка задоволеності споживачів | | 60% | 80,9% | | | | |
| 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 ПРРЕЕ | | | - | - | - | - |
| 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* | | | | 635,68 | 2106 | 48 | 3 |

Результати моніторингу дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів за III квартал 2025 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 побутовим | іншим | |
| Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд | | 75 % | 99,1% | | | | |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру | | 10 % | 0,5% | | | | |
| Оцінка задоволеності споживачів | | 60% | 80,5% | | | | |
| 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 ПРРЕЕ | | | - | - | - | - |
| 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* | | | | 5,40 | 109 | 3 | - |

Результати моніторингу дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів за II квартал 2025 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 % | 99,1% | | | | |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру | | 10 % | 0,2% | | | | |
| Оцінка задоволеності споживачів | | 60% | 88,9% | | | | |
| 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* | | | | 3,52 | 86 | 2 | - |

Результати моніторингу дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів за I квартал 2025 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 % | 98,7% | | | | |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру | | 10 % | 0,7% | | | | |
| Оцінка задоволеності споживачів | | 60% | 83,6% | | | | |
| 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 | | | - | - | - | - |
| 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* | | | | 3,57 | 112 | - | - |