

**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 %	29,58				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	38,09				
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів		-	-	-	-
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів		-	-	-	-
розгляд вернень/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*			210,930	1001	13	15

* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу електричної енергії забезпечує електропостачальник.

Директор ТОВ «КИЇВСЬКА ОБЛАСНА ЕК»



/Сохатюк С.Л.