

Моніторинг дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів  
ТОВ "КИЇВСЬКА ОБЛАСНА ЕК" за I квартал 2024 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%                        | 64,54                         |                                                                     |                                                   |                   |       |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру                                                                                                                              |                                          | 10 %                       | 6,32                          |                                                                     |                                                   |                   |       |
| 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 рахунка за електричну енергію                                                                                       | 5 роб. днів                              |                            |                               | -                                                                   | -                                                 | -                 | -     |
| 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 |                            |                               | -                                                                   | -                                                 | -                 | -     |
| Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії                                                   |                                          |                            |                               | -                                                                   | -                                                 | -                 | -     |
| Разом:                                                                                                                                                                      |                                          |                            |                               | -                                                                   | -                                                 | -                 | -     |
| Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*           |                                          |                            |                               | 604,5                                                               | 2422                                              | 15                | 4     |

\* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник. Сума компенсації зазначається за винятком вартості ПДФО і військового збору.