

**ІНФОРМАЦІЯ**  
щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання  
гарантованих стандартів якості надання послуг  
**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЕЛЕКТРОТРЕЙДІНГ ГРУП»**

38

2022 рік

| Стандарт   | Загальні стандарти                          |  | Гарантовані стандарти  |   |            |            |
|--|---|--|--|---|------------|------------|
|  | встановлений<br>НІКРЕКП<br>рівень           | фактичний<br>рівень<br>виконання,<br>% | сума компенсацій,<br>виплачена споживачам у<br>звітному періоді, тис.<br>грн | кількість випадків надання компенсації споживачам |            |            |
|  |   |  |  | побутовим   | исполненим | исполненим |
| Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд   | 75%   | -                                      |  |   |            |            |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру   | 10%   | -                                      |  |   |            |            |
| Надання даних про<br>споживання електричної<br>енергії   | 5 роб. днів                                 |  | 0  | 0   | 0          | 0          |
| Розгляд<br>звернень/скарг/претензій<br>споживачів  | 30 днів                                     |  | 0  | 0   | 0          | 0          |
| Розгляд<br>звернень/скарг/претензій<br>споживачів, якщо під час<br>розгляду звернення<br>необхідно здійснити<br>технічну перевірку або<br>провести експертизу<br>засобу обліку                   | 45 днів                                     |  | 0  | 0   | 0          | 0          |
| Розгляд звернень<br>споживачів щодо<br>перевірки правильності<br>рахунка за електричну<br>енергію  | 5 роб. днів                                 |  | 0  | 0   | 0          | 0          |
| Урахування суми<br>відповідної компенсації за<br>недотримання гарантованих<br>стандартів якості надання<br>послуг оператора системи в<br>кінцевому рахунку<br>споживача за електричну<br>енергію | 30 днів                                     |  | 0  | 0   | 0          | 0          |
| Виставлення рахунка<br>електропостачальником (у<br>паперовій або електронній<br>формі)   | Строк, визначений<br>договором та/або ПРРЕЕ |  | 0  | 0   | 0          | 0          |
| Виставлення рахунка електропостачальником з<br>правильними даними щодо швидкості та обсягу<br>спожитої електричної енергії   |   |  | 0  | 0   | 0          | 0          |
| Разом  |   |  | 0  | 0   | 0          | 0          |
| Сума компенсацій за недотримання гарантованих<br>стандартів якості надання послуг оператора системи,<br>урахована електропостачальником у кінцевих рахунках<br>споживачів*                       |   |  | 0  | 0   | 0          | 0          |

\* Якщо постачальник електричної енергії здійснює розрахунок суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію, то він повинен надати споживачам інформацію про суму компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію.

Керівник



В.Г. Єфименко