

Результат моніторингу загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника
1 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%	-			
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру		10 %	-			
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів			0	0	0
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів			0	0	0
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів			0	0	0
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів			0	0	0
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів			0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або іншими актами			0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії				0	0	0
Разом:				0	0	0
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*				0	0	0