

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**  
**"ЖИТОМИРСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ"**  
за 2022 рік

| 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   | малим побутовим | іншим |
| Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд  |  | 75%                        | 86,22                         |  |   |                 |       |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру  |  | 10%                        | 2,73                          |  |   |                 |       |
| Надання даних про споживання електричної енергії  | 5 роб.днів                                 |                            |                               | 0,00   | 0   | 0               | 0     |
| Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів   | 30 днів                                    |                            |                               | 0,00   | 0   | 0               | 0     |
| Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку     | 45 днів                                    |                            |                               | 0,00   | 0   | 0               | 0     |
| Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на електричну енергію   | 5 роб.днів                                 |                            |                               | 0,00   | 0   | 0               | 0     |
| Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію | 30 днів                                    |                            |                               | 0,00   | 0   | 0               | 0     |
| Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)   | Строк, передбачений договором та/або ПРРЕЕ |                            |                               | 0,00   | 0   | 0               | 0     |
| Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії                                     |  |                            |                               | 0,00   | 0   | 0               | 0     |
| Разом:  |  |                            |                               | 0,00   | 0   | 0               | 0     |
| Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів            |  |                            |                               | 155,518  | 1907  | 22              | 1     |

Керівник



Андрій ГУЦАЛО