

**ІНФОРМАЦІЯ**  
**щодо дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів**  
**І квартал 2023 року**

| Стандарт                                       | Загальні стандарти         |                               | сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн | Гарантовані стандарти                             |             |  |
|--|----------------------------|-------------------------------|---|---|-------------|--|
|  | встановлений НКРЕКП рівень | фактичний рівень виконання, % |   | кількість випадків надання компенсації споживачам |             |  |
|  |                            |                               |   | побутовим   | непобутовим |  |
|  |                            |                               | малим непобутовим   |   | іншим       |  |
| Рівень сервісу Кол-центру протягом 30 секунд   | 75 %                       | 92,71                         |   |   |             |  |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків Кол-центру | 10 %                       | 1,16                          |   |   |             |  |
|  |                            |                               |   |   |             |  |