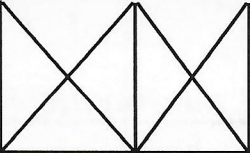


ІНФОРМАЦІЯ
щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій
ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "СХІДГАЗЕНЕРГО" за 2021 рік

| 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 | непобутовим | |
| | | | | | побутовим | 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 | | | | | |
| Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів | 30 днів | | | | | |
| Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити | 45 днів | | | | | |
| Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію | 5 роб. днів | | | | | |
| Ураховання суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в | 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* | | | | | |

* 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.

Керівник



С. В. Кузьменко