

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 "ТВІЙ ГАЗБУТ" за **2023 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 | непобутовим | |
| | | | | малим непобутовим | іншим | |
| Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд | 75% | 79% | | | | |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру | 10 % | 7% | | | | |
| Надання даних про споживання електричної енергії | 5 роб. днів | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів | 30 днів | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити | 45 днів | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію | 5 роб. днів | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кількох рахунках | 30 днів | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі) | Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Разом: | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахувана електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів* | | | 0 | 0 | 0 | 0 |

* Якщо поставщик електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відомою до комерційної пропозиції електропостачальника плати за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник. Сума компенсації записується за винятком вартості ЦДФО і військового збору

Керівник

Лавриненко Н.В.
(підпис)

