

**Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг  
електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості  
надання послуг**

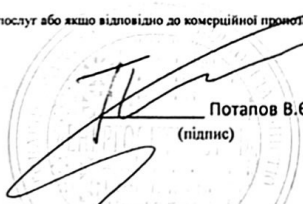
**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ЕНЕРГООПТПОСТАЧ" за 2021 рік**

(найменування ліцензіата)

| Стандарт  | Загальні стандарти                       |                               | сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн | Гарантовані стандарти |   |       |
|---|--|-------------------------------|---|-----------------------|---|-------|
|   | встановлений ІКРЕКП рівень               | фактичний рівень виконання, % |   | побутовим             | кількість випадків надання компенсації споживачам |       |
|   |  |                               |   |                       | малим побутовим                                   | іншим |
| Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд  | 75%                                      | 0                             |   |                       |   |       |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру  | 10 %                                     | 0                             |   |                       |   |       |
| 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 технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку       | 45 днів                                  |                               | 0   | 0                     | 0   | 0     |
| Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на оплату   | 5 роб. днів                              |                               | 0   | 0                     | 0   | 0     |
| Ураховування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію | 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 ОСР, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*             |  |                               | 0   | 0                     | 0   | 0     |

\* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плата за надання послуг з розподілу електричної енергії забезпечує електропостачальник.

Керівник

  
Потапов В.Е.  
(підпис)