



**ЕНЕРГЕТИЧНИЙ  
БІЗНЕС**

**ТОВ «ЕНЕРГЕТИЧНИЙ БІЗНЕС»**

03150, м. Київ, вул. Антоновича, 51

ЄДРПОУ 39957930

IBAN UA 093226690000026004300076368

в АТ «Ощадбанк»

тел.: (044) 232-44-82

e-mail: energobz@gmail.com

### ІНФОРМАЦІЯ

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

| 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 побутовим   |   | іншим       |     |
| Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд   | 75 %                       | 95%                           |   |   |             |     |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру   | 10 %                       | 5%                            |   |   |             |     |
| Надання даних про споживання електричної енергії   | 5 роб. днів                |                               | 0   | 200   | 400         | 600 |
| Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів  | 30 днів                    |                               | 0   | 200   | 400         | 600 |
| Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести | 45 днів                    |                               | 0   | 200   | 400         | 600 |

|   |  |  |  |   |     |     |     |
|---|--|--|--|---|-----|-----|-----|
| експертизу засобу обліку  |  |  |  |   |     |     |     |
| Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію   | 5 роб. днів                              |  |  | 0 | 200 | 400 | 600 |
| Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію | 30 днів                                  |  |  | 0 | 200 | 400 | 600 |
| Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)   | Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ |  |  | 0 | 100 | 200 | 400 |
| Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії   |  |  |  |   | 100 | 200 | 400 |
| Разом:  |  |  |  | 0 |     |     |     |
| Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*           |  |  |  | 0 |     |     |     |

\* 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.

Директор

\_\_\_\_\_ (підпис)

Удида Р.І.

{Додаток 8 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1550 від 12.08.2020}