

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**  
**"ЖИТОМИРСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ"**  
за 2019 рік

| Стандарт                                                                                                                                                                     |            | Загальні стандарти               |                                     | Гарантовані стандарти                                                          |                                                      |             |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|----|
|                                                                                                                                                                              |            | встановлений<br>НКРЕКП<br>рівень | фактичний<br>рівень<br>виконання, % | сума компенсацій,<br>виплачена<br>споживачам у<br>звітному періоді,<br>тис.грн | кількість випадків надання компенсації<br>споживачам |             |    |
|                                                                                                                                                                              |            |                                  |                                     |                                                                                | побутовим                                            | непобутовим |    |
|                                                                                                                                                                              |            |                                  |                                     | малим<br>непобутовим                                                           |                                                      | іншим       |    |
| Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд                                                                                                                                 |            | 75%                              | 77.41                               |                                                                                |                                                      |             |    |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру                                                                                                                               |            | 10%                              | 9.6                                 |                                                                                |                                                      |             |    |
| Надання даних про<br>споживання електричної<br>енергії                                                                                                                       | 5 роб.днів |                                  |                                     | 0.00                                                                           | 0                                                    | 0           | 0  |
| Розгляд<br>звернень/скарг/претензій<br>споживачів                                                                                                                            | 30 днів    |                                  |                                     | 0.00                                                                           | 0                                                    | 0           | 0  |
| Розгляд<br>звернень/скарг/претензій<br>споживачів, якщо під час<br>розгляду звернення необхідно<br>здійснити технічну перевірку<br>або проведи експертизу засобу<br>обліку   | 45 днів    |                                  |                                     | 0.00                                                                           | 0                                                    | 0           | 0  |
| Розгляд звернень споживачів<br>щодо перевірки правильності<br>рахунку на оплату                                                                                              | 5 роб.днів |                                  |                                     | 0.00                                                                           | 0                                                    | 0           | 0  |
| Урахування суми відповідної<br>компенсації за недотримання<br>гарантованих стандартів якості<br>надання послуг ОСР у<br>кінцевому рахунку споживача<br>за електричну енергії | 30 днів    |                                  |                                     | 0.00                                                                           | 0                                                    | 0           | 0  |
| Разом:                                                                                                                                                                       |            |                                  |                                     | 0.00                                                                           | 0                                                    | 0           | 0  |
| Сума компенсацій за недотримання гарантованих<br>стандартів якості надання послуг ОСР, урахована<br>електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів                     |            |                                  |                                     | 60.762                                                                         | 1096                                                 | 1           | 15 |

Керівник

\_\_\_\_\_  
(підпис) А.А. Гуцало