

**ІНФОРМАЦІЯ**  
**щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання**  
**ТОВ "ЦЕНТРЕНЕРГОЗБУТ"** 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 |             |  |
|                                                                                                                                                                   |                                          |                            |                               |                                                                     | побутовим                                         | непобутовим |  |
|                                                                                                                                                                   |                                          |                            |                               |                                                                     | малим непобутовим                                 | 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 зліїснити                                                                  | 45 днів                                  |                            |                               |                                                                     |                                                   |             |  |
| Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію                                                                             | 5 роб. днів                              |                            |                               |                                                                     |                                                   |             |  |
| Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг                                                             | 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

О.М. Плакасов  
(підпис)