



**УКРІНТЕРЕНЕРГО®**  
**UKRINTERENERGO**

Державне підприємство зовнішньоекономічної діяльності «Укрінтеренерго»  
State Foreign Trade Company Ukrinterenergo

вул. Кирилівська, 85, Київ, 04080, Україна, тел.: +38 (044) 206 51 00, факс: +38 (044) 206 51 19

<http://www.uie.kiev.ua>, e-mail: [kanc@uie.kiev.ua](mailto:kanc@uie.kiev.ua)

85 Kyrylivska St., Kyiv, 04080, Ukraine, tel.: +38 (044) 206 51 00, fax: +38 (044) 206 51 19

№ 44/13- 390/пюн Від « 15 » 02. 2021

**Національна комісія,  
що здійснює державне регулювання  
у сферах енергетики та  
комунальних послуг**

вул. Смоленська, 19,  
м. Київ, 03057

*Щодо надання звіту*

Державне підприємство зовнішньоекономічної діяльності «Укрінтеренерго» надсилає «Інформацію щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ДПЗД «Укрінтеренерго» за 2020 рік» відповідно до вимог Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг від 12.06.2018 року № 375 (із змінами).

Додаток: «Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ДПЗД «Укрінтеренерго» за 2020 рік» - на 1 арк. в 1 прим.

Заступник директора  
з питань функціонування ПОН

О. В. Мануйленко

ІКЦ,  
044-206-51-13

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

Державного підприємства зовнішньоекономічної діяльності «Укрінтеренерго» за 2020 рік  
(найменування ліцензіата)

Стандарт	Загальні стандарти		сума виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	Гарантовані стандарти		
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %		побутовим	споживачам	
					малим побутовим	іншим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	97%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10%	3%				
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	5 роб. днів		0	0	0	0
Ураховання суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів		0	0	0	0
Разом:						
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 плату за надання послуг з розподілу електричної енергії забезпечує електропостачальник.

Заступник директора  
з питань функціонування ПОН

О. В. Мануйленко