

**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 2023 рік

(найменування ліцензіата)

Стандарт		Загальні стандарти		Гарантовані стандарти		
		встановле ний 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			0	0	0
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів			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
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за електричну енергію	5 роб. днів			0	0	0
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів			0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк визначений договором та/або ПРРЕЕ			0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії				0	0	0
Разом:				0	0	0
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*				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 (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник. Сума компенсації зазначається за винятком вартості ПДФО і військового збору.

В. о. директора

Дмитро КОТЛЯРЕНКО

