

**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**  
**"ТОРГОВА ЕНЕРГЕТИЧНА КОМПАНІЯ "ЕЛКОМ"** 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	малим побутовим	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 здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	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 оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	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

Кулачко О.В.  
(підпис)