

**ІНФОРМАЦІЯ**

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

**ТОВ "ЦЕНТРЕНЕРГОЗБУТ" код ЄДРПОУ 43888596**

за **2023 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		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	45 днів		0		0	0
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів		0		0	0
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником	30 днів		0		0	0
Виставлення рахунка електропостачальником (у Строк, визначений паперовій або електронній формі) 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 плата за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник. Сума компенсації зазначається за винятком вартості ПДФО і військового збору.

Керівник

\_\_\_\_\_ І.О. Плакасов  
(підпис)