

**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 "ТІВІЙ ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНИК" (ЄДРПОУ 44662748)** 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	неспобутовим		
				малим неспобутовим	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	45 днів		-	-	-	-	-
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів		-	-	-	-	-
Ураховування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в	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 плата за надання послуг з розподілу (перелачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник. Сума компенсацій значається за винятком вартості ПДФО і військового збору.

Директор

(підпис)

Артем СЕРДЮКОВ