

**ІНФОРМАЦІЯ**

щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання  
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "Енерголайн-Груп" за 2020 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	непобутовим	
				малим непобутовим	іншим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	100				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	0				
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 зійснити	45 днів		0	0	0	
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів		0	0	0	
Ураховання суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в	30 днів		0	0	0	
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ППРРЕ		0	0	0	
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо щіни, 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 відплати за електричну енергію здійснюються споживачем за допомогою платіжних карток, то сума компенсацій за недотримання стандартів якості надання послуг оператора системи виставляється за винятком вартості ПДФО і військового збору.

Керівник



*(Signature)*  
Остапов В.В.  
(підпис)