



**ІНФОРМАЦІЯ**  
**щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за**  
**недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг**  
**Приватне підприємство "Енерготрансхайд"**

(визначення ліцензіата)

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	непобутовим		
				малим непобутовим	іншим		
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	95.00					
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	4.00					
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	45 днів		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Виплата суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку	30 днів		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕД		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо цін, вартості та обсягу спожитої електричної енергії			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Разом:			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, укладена електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

\* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відомо до комерційної угоди електропостачальника плану за надання послуг з розподілу (перевірки) електричної енергії забезпечує електропостачальник. Сума компенсацій визначається за номінальними вартостями ЦЕФО і вітчизняного обсягу.

Керівник

Верховий О.В.  
(підпис)