

ІНФОРМАЦІЯ

ЩОДО ДОТРИМАННЯ ЗАГАЛЬНИХ ТА ГАРАНТОВАНИХ СТАНДАРТІВ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ЕЛЕКТРОПОСТАЧАЛЬНИКА ТА СУМ НАДАНИХ КОМПЕНСАЦІЙ ЗА НЕДОТРИМАННЯ ГАРАНТОВАНИХ СТАНДАРТІВ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ

ТОВ "КВБ ЕНЕРДЖІ" за 2025 рік

| Стандарт                                                                                                                                                                     | Загальні стандарти                      |                               | сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн | Гарантовані стандарти                  |                 |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------|-------|
|                                                                                                                                                                              | встановлений НКРЕКП рівень              | фактичний рівень виконання, % |                                                                     | кількість випадків надання компенсації |                 |       |
|                                                                                                                                                                              |                                         |                               |                                                                     | побутовим                              | споживачам      |       |
|                                                                                                                                                                              |                                         |                               |                                                                     |                                        | малим побутовим | іншим |
| Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд                                                                                                                                 | 75 %                                    |                               |                                                                     |                                        |                 |       |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру                                                                                                                               | 10 %                                    |                               |                                                                     |                                        |                 |       |
| Оцінка задоволеності споживачів                                                                                                                                              | 60%                                     |                               |                                                                     |                                        |                 |       |
| 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 технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку                    | 45 днів                                 |                               | 0                                                                   | 0                                      | 0               |       |
| Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію                                                                                        | 5 роб. днів                             |                               | 0                                                                   | 0                                      | 0               |       |
| Урачування суми відповідної компенсації за недоотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію | 30 днів                                 |                               | 0                                                                   | 0                                      | 0               |       |
| Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)                                                                                                | Строк, визначений договором та/або ПРРЕ |                               | 0                                                                   | 0                                      | 0               |       |
| Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії                                                    |                                         |                               | 0                                                                   | 0                                      | 0               |       |
| Сума компенсації за недоотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*           | Разом:                                  |                               | 0                                                                   | 0                                      | 0               |       |

\* Якщо постачання електричної енергії здійснюється постачальником у інформативних послугах або якщо відповідно до комерційної пропозиції постачальника електричної енергії здійснюється постачання електричної енергії з розподілу (перезакуп) електричної енергії забезпечує електропостачальник. Сума компенсацій зазначається за винятком вартості ПДВ та ліквідаційного збору.

Керівник Павліковський І.А.



Додаток 8 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики та комунальних послуг № 1550 від 12.08.2020, із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024;