

**ІНФОРМАЦІЯ**

**щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг "ПОЛТАВЕНЕРГОЗБУТ" за 2022 рік**

Стандарт	Загальні стандарти		сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	Гарантовані стандарти		
	встановлений НКРЕКП рівень виконання, %	фактичний рівень виконання, %		побутовим	кількість випадків надання компенсації споживачам	
					малим побутовим	непобутовим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	72%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10%	13%				
Надання даних про споживання електричної енергії						
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів						
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертну засобу обліку						
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію						
Ураховування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію						
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)						
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії						
Разом:			333.4	4116	58	4

\* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник. Сума компенсації зазначається за винятком вартості ПДФО і військового збору.

Генеральний директор

Фінансовий директор

Станіслав ЛЕЛЮК

Вікторія БУЛАТ

