

ІНФОРМАЦІЯ

щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг

Державне підприємство "Новатор"

ЄДРПОУ 22987900

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%                                     | -                             |   |   |             |   |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру  | 10%                                     | -                             |   |   |             |   |
| Надання даних про споживання електричної енергії  | 5 роб. днів                             |                               | 0   | 0   | 0           | 0 |
| Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів   | 30 днів                                 |                               | 0   | 0   | 0           | 0 |
| Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провадити експертизу                      | 45 днів                                 |                               | 0   | 0   | 0           | 0 |
| Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію   | 5 роб. днів                             |                               | 0   | 0   | 0           | 0 |
| Урахування суми відшкодуваної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником                                     | 30 днів                                 |                               | 0   | 0   | 0           | 0 |
| Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)   | Строк, визначений договором та/або ПРРЕ |                               | 0   | 0   | 0           | 0 |
| Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо цін, вартості та обсягу спожитої електричної енергії  |   |                               | 0   | 0   | 0           | 0 |
| Резюме  |   |                               | 0   | 0   | 0           | 0 |
| Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахувана електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів* |   |                               | 0   | 0   | 0           | 0 |

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

Керівник

Яновицький О.К.  
(підпис)