

**ІНФОРМАЦІЯ**  
щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг  
**ТОВ "ОККО ЕНЕРДЖІ" (ЄДРПОУ 32206599)** 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%	0					
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10%	0					
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 провести експертизу засобу обліку	45 днів		0	0	0	0	
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів		0	0	0	0	
Урачування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів		0	0	0	0	
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ		0	0	0	0	
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії			0	0	0	0	
Разом:			0	0	0	0	
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*			0	0	0	0	

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

Директор

(підпис)

Остацук В.М.

(Додаток 8 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики та комунальних послуг № 1550 від 12.08.2020)

