

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			
	встановле ний 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/претенз ій споживачів	30 днів		0	0	0	0
Розгляд звернень/скарг/претенз ій 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
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів		1200	0	0	1
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений або 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, урахувана електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*			1200	0	0	1

* Якщо поставлення електричної енергії споживачу здійснюється за умови надання послуг або виконання робіт до комерційної компенсації електропостачальника плату за надання послуг з розподілу (виробачі) електричної енергії електропостачальником, зумовленої вартістю згідно з вартістю ПДФО і з податкового збору.

Директор

Осташук В.М.