Додаток 8
до Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання

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

за 2021 рік

ТОВ «ВЕРАКС ЕНЕРДЖИ», код ЄДРПОУ 39252809, ЕІС-код 62X6537994292584, ліцензія з постачання електричної енергії споживачу — постанова НКРЕКП від 25.09.2018 № 1092

Стандарт	Встановлений НКРЕКП рівень	Загальні стандарти	Гарантовані стандарти					
		фактичний рівень виконання, %	сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн			кількість випадків надання компенсації споживачам		
			побутовим	малим непобутовим	іншим непобутовим	побутовим	малим непобутовим	іншим непобутовим
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	×	0,000	0,000	0,000	0	0	0
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів	×	0,000	0,000	0,000	0	0	0
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів	×	0,000	0,000	0,000	0	0	0
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів	×	0,000	0,000	0,000	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	×	0,000	0,000	0,000	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ	×	0,000	0,000	0,000	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії	—	×	0,000	0,000	0,000	0	0	0
Разом:	×	×	**0,000**	**0,000**	**0,000**	**0**	**0**	**0**
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*	×	×	0,000	0,000	0,000	0	0	0

* 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.

Примітка. У 2021 році постачання електричної енергії споживачам не здійснювалось; звернень, скарг, претензій і дзвінків споживачів не надходило; компенсації не нараховувались і не виплачувались. «—» — показник не визначався, «×» — показник для рядка не застосовується.

Керівник _____ (підпис)