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 2024 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 2024 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)