

**Результати моніторингу
дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника
ТОВ "Газопостачальна компанія "Нафтогаз України"**

1 квартал 2024 року

Стандарт	Загальні стандарти		Моніторинг наявних порушень гарантованих стандартів		
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	Показники дотримання		
			побутовим	малим побутовим	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		-	-	-
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів		-	-	-
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертну засобу обліку	45 днів		-	-	-
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів		-	-	-
Ураховання суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів		-	-	-
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ		-	-	-
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо цни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії			-	-	-
Разом:			-	-	-
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів			-	-	-

Директор комерційний



Неструк Володимир Валерійович

**Результати моніторингу
дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника
ТОВ "Газопостачальна компанія "Нафтогаз України"**

2 квартал 2024 року

Стандарт	Загальні стандарти		Моніторинг наявних порушень гарантованих стандартів		
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	Показники дотримання		
			побутовим	непобутовим	
			малим побутовим	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		-	-	-
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів		-	-	-
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів		-	-	-
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів		-	-	-
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів		-	-	-
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ		-	-	-
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії			-	-	-
Разом:			-	-	-
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахувана електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів			-	-	-

Директор комерційний



Нестерук Володимир Валерійович

**Результати моніторингу
дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника
ТОВ "Газопостачальна компанія "Нафтогаз України"**

3 квартал 2024 року

Стандарт	Загальні стандарти		Моніторинг наявних порушень гарантованих стандартів		
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	Показники дотримання		
			побутовим	непобутовим	
			малим побутовим	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		-	-	-
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів		-	-	-
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів		-	-	-
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів		-	-	-
Ураховання суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів		-	-	-
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ		-	-	-
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії			-	-	-
Разом:			-	-	-
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*			-	-	-

Директор комерційний



Истерук Володимир Валерійович



**Результати моніторингу
дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника
ТОВ "Газопостачальна компанія "Нафтогаз України"**

4 квартал 2024 року

Стандарт	Загальні стандарти		Моніторинг наявних порушень гарантованих стандартів		
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	Показники дотримання		
			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		-	-	-
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів		-	-	-
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів		-	-	-
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів		-	-	-
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів		-	-	-
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕБ		-	-	-
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо шни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії			-	-	-
Разом:			-	-	-
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахувана електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів			-	-	-

Директор комерційний



Нестерук Володимир Валерійович