

**Додаток 6**  
**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 (IV квартал 2019 року)**

| Стандарт  | Загальні стандарти         |                               | сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн | Гарантовані стандарти |   |       |
|---|----------------------------|-------------------------------|---|-----------------------|---|-------|
|   | встановлений НКРЕКП рівень | фактичний рівень виконання, % |   | побутовим             | кількість випадків надання компенсації споживачам |       |
|   |                            |                               |   |                       | 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  |                            |                               |   |                       |   |       |
| Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів   |                            |                               |   |                       |   |       |
| розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку     |                            |                               |   |                       |   |       |
| Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на оплату   |                            |                               |   |                       |   |       |
| Ураховання суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію |                            |                               |   |                       |   |       |
| <b>Разом:</b>   |                            |                               |   |                       |   |       |

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів* | X | X | - | - | - |
|---|---|---|---|---|---|

\* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу електричної енергії забезпечує електропостачальник.

Моніторинг дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів здійснено уповноваженою посадовою особою електропостачальника - ПП «ОККО КОНТРАКТ», Шевченко Вікторіо Леонідівною, регіональним менеджером, контактний номер +380322989603.4375.

Директор ПП «ОККО КОНТРАКТ»

Стоянський С.С.

