

**ІНФОРМАЦІЯ**  
**ТОВ "СУМІГАЗ ЗБУТ"**

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації споживачам		
				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 київському 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 шви, вартості та обсягу спожитої електричної енергії						
Разом						
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у київських рахунках споживачів*						

\* Якщо позитивна електрична енергія споживачу здійснюється електропостачальником (ЕП) шляхом послуг або якщо відповідно до комерційної угоди електрична енергія надана шляхом надання послуг з розподілу та передачі електричної енергії, то сума компенсацій за надання послуг з розподілу та передачі електричної енергії не включається до суми компенсацій, зазначеної в таблиці вище.

Керівник



О О Голуб  
підпис