

# ІНФОРМАЦІЯ

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

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ОВІС ТРЕЙД»**

за 2024 рік

| Стандарт                                                                                                                                                                                   |             | Загальні стандарти                |                                          | Гарантовані стандарти                                                                         |                                                      |                          |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------|-------|
|                                                                                                                                                                                            |             | встановлени<br>й НКРЕКП<br>рівень | фактични<br>й рівень<br>виконанн<br>я, % | сума<br>компенсаці<br>й,<br>виплачена<br>споживача<br>м у<br>звітному<br>періоді,<br>тис. грн | кількість випадків надання<br>компенсації споживачам |                          |       |
|                                                                                                                                                                                            |             |                                   |                                          |                                                                                               | побутови<br>м                                        | непобутовим              |       |
|                                                                                                                                                                                            |             |                                   |                                          |                                                                                               |                                                      | малим<br>непобутови<br>м | іншим |
| Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд                                                                                                                                               |             | 75 %                              |                                          |                                                                                               |                                                      |                          |       |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру                                                                                                                                             |             | 10 %                              |                                          |                                                                                               |                                                      |                          |       |
| Надання даних про споживання<br>електричної енергії                                                                                                                                        | 5 роб. днів |                                   |                                          | 0                                                                                             | 0                                                    | 0                        | 0     |
| Розгляд звернень/скарг/претензій<br>споживачів                                                                                                                                             | 30 днів     |                                   |                                          | 0                                                                                             | 0                                                    | 0                        | 0     |
| Розгляд звернень/скарг/претензій<br>споживачів, якщо під час розгляду<br>звернення необхідно здійснити<br>технічну перевірку або провести<br>експертизу засобу обліку                      | 45 днів     |                                   |                                          | 0                                                                                             | 0                                                    | 0                        | 0     |
| Розгляд звернень споживачів щодо<br>перевірки правильності рахунка за<br>електричну енергію                                                                                                | 5 роб. днів |                                   |                                          | 0                                                                                             | 0                                                    | 0                        | 0     |
| Урахування суми відповідної<br>компенсації за недотримання<br>гарантованих стандартів якості надання<br>послуг оператора системи в кінцевому<br>рахунку споживача за електричну<br>енергію | 30 днів     |                                   |                                          | 0                                                                                             | 0                                                    | 0                        | 0     |

|                                                                                                                                                                   |                                          |  |  |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--|--|---|---|---|---|
| Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)                                                                                     | Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ |  |  | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії                                         |                                          |  |  | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Разом:                                                                                                                                                            |                                          |  |  | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів* |                                          |  |  | 0 | 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.

Директор



Галинський Олександр Вікторович