

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 2020 року)

| Стандарт  |             | Загальні стандарти         |                               | сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн | Гарантовані стандарти                             |             |   |
|---|-------------|----------------------------|-------------------------------|---|---|-------------|---|
|   |             | встановлений НКРЕКП рівень | фактичний рівень виконання, % |   | кількість випадків надання компенсації споживачам |             |   |
|   |             |                            |                               |   | 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 рахунку на оплату   | 5 роб. днів |                            |                               | -   | -   | -           | - |
| Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію | 30 днів     |                            |                               | -   | -   | -           | - |
| Разом:  |             |                            |                               | -   | -   | -           | - |

|   |   |   |  |  |  |  |
|---|---|---|--|--|--|--|
| 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 Вікторією Леонідівною, начальником сектору трейдингу еле, за контактним номером +380322989603.4375.

Директор

(підпис)



The image shows a handwritten signature in black ink over a blue circular stamp. The stamp contains the text: "ОККО КОНТРАКТ" in the center, "№36248687" below it, "ПРИВАТНЕ ПІДПРИЄМСТВО" around the top inner edge, and "УКРАЇНА" around the bottom inner edge. There are asterisks on either side of "УКРАЇНА".

Стоянський С.С.