

ІНФОРМАЦІЯ
щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання
Товариство з обмеженою відповідальністю "Аксон Україна" за 2023 рік

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 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	45 днів					
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів					
Ураховування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кількісному відношенні	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 кількісних рахунках споживача*						

* Якщо поставка електричної енергії споживачу здійснюється поставщиком універсальних послуг або якщо відносно до комерційної пропозиції електропостачальника плати за надання послуг з розподілу (пересілу) електричної енергії забезпечує електропостачальник, Сума компенсацій визначається за вихідною вартістю ЦДРО і відшкодує борг.

Керівник

Онищук С.В.
(підпис)