

**ІНФОРМАЦІЯ**  
**щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання**  
**Товариство з обмеженою відповідальністю "Аксис Україна"** за 2024 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		0	0	0	0
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів		0	0	0	0
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити	45 днів		0	0	0	0
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів		0	0	0	0
Ураховування суми відшкодуваної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кільцевому режимі	30 днів		0	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ТПРЕЕ		0	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо цін, 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 кільцевих рахунках споживачів*			0	0	0	0

\* Якомога частіше електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відносно до комерційної пропозиції електропостачальника плати за надання послуг з регульованою (перевіреною) електричної енергії забезпечує електропостачальник. Сума компенсацій визначається за винятком вартості ПДФО і військового збору.

Керівник

Опитує С. В.  
(підпис)