

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

по ТОВ "Закарпаттяенергозбут" за 1 квартал 2026 року

| 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%                        | 89,61                         |                                                                     |                                                   |             |   |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру                                                                                                                    |                                          | 10 %                       | 1,54                          |                                                                     |                                                   |             |   |
| Оцінка задоволеності споживачів                                                                                                                                   |                                          | 60%                        | 89,65                         |                                                                     |                                                   |             |   |
| 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                                  |                            |                               | –                                                                   |                                                   |             |   |
| 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 кінцевих рахунках споживачів* |                                          |                            |                               | 33,883                                                              | 97                                                | 4           | - |

## ІНФОРМАЦІЯ

щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника  
та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг  
по ТОВ Закарпаттяенергозбут" за II квартал 2026 року

| Стандарт                                                                                                                                                                    |                                          | Загальні стандарти               |                                     | Гарантовані стандарти                                                                       |                                                      |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|
|                                                                                                                                                                             |                                          | встановлений<br>НКРЕКП<br>рівень | фактичний<br>рівень<br>виконання, % | сума<br>компенсацій,<br>виплачена<br>на<br>споживачам у<br>звітному<br>періоді,<br>тис. грн | кількість випадків надання<br>компенсації споживачам |             |
|                                                                                                                                                                             |                                          |                                  |                                     |                                                                                             | побутовим                                            | непобутовим |
|                                                                                                                                                                             |                                          |                                  |                                     |                                                                                             | малим<br>непобутовим                                 | іншим       |
| Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд                                                                                                                                |                                          | 75 %                             | 92,87                               |                                                                                             |                                                      |             |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру                                                                                                                              |                                          | 10 %                             | 0,80                                |                                                                                             |                                                      |             |
| Оцінка задоволеності споживачів                                                                                                                                             |                                          | 60%                              | 91,05                               |                                                                                             |                                                      |             |
| 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 кінцевому 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 ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії                                                   |                                          |                                  |                                     | -                                                                                           |                                                      |             |
| Разом:                                                                                                                                                                      |                                          |                                  |                                     |                                                                                             |                                                      |             |
| Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахувана електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*           |                                          |                                  |                                     | 2,602                                                                                       | 20                                                   | -           |