

**Моніторинг дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів**

**ТОВ "СіПіджі Енерджі" за 3 квартал 2025 року**

(найменування ліцензіата)

| 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 |             |   |
|   |  |                               |   | лобутовим   | нелобутовим |   |
|   |  |                               |   | малим нелобутовим                                 | Іншим       |   |
| Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд  | 75%                                      | 84%                           |   |   |             |   |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру  | 10 %                                     | 5%                            |   |   |             |   |
| 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 технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку                   | 45 днів                                  |                               | 0   | 0   | 0           | 0 |
| Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на оплату   | 5 роб. днів                              |                               | 0   | 0   | 0           | 0 |
| Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію | 30 днів                                  |                               | 0   | 0   | 0           | 0 |
| Виставлення рахунка електропостачальником (у визначеній 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, урахувана 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 плата за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник, сума компенсації зазначається за винятком вартості ПДФО і військового збору.

Директор ТОВ "СіПіджі Енерджі"



І.М.Козолуп  
(підпис)