

# ІНФОРМАЦІЯ

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

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "НЕСС ЕНЕРДЖІ" Код ЄДРПОУ 43042557

за 2025 рік

| 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                                         | малим | іншим |
| Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд                                                                                                                                | 75%                                     | 0,00                          |                                                                     |                                                   |       |       |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру                                                                                                                              | 10 %                                    | 0,00                          |                                                                     |                                                   |       |       |
| Надання даних про споживання електричної енергії                                                                                                                            |                                         |                               |                                                                     | 0,00                                              | 0,00  | 0,00  |
| Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів                                                                                                                                 |                                         |                               |                                                                     | 0,00                                              | 0,00  | 0,00  |
| Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертну засобу обліку                    |                                         |                               |                                                                     | 0,00                                              | 0,00  | 0,00  |
| Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію                                                                                       |                                         |                               |                                                                     | 0,00                                              | 0,00  | 0,00  |
| Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію |                                         |                               |                                                                     | 0,00                                              | 0,00  | 0,00  |
| Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)                                                                                               | Строк визначений договором та/або ПРРЕЕ |                               |                                                                     | 0,00                                              | 0,00  | 0,00  |
| Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії                                                   |                                         |                               |                                                                     | 0,00                                              | 0,00  | 0,00  |
| Разом:                                                                                                                                                                      |                                         |                               |                                                                     | 0,00                                              | 0,00  | 0,00  |
| Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахувана електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*           |                                         |                               |                                                                     | 0,00                                              | 0,00  | 0,00  |

\* Якщо поставлення електричної енергії споживачу здійснюється поставальником універсальних послуг або його відомо до комерційної пропозиції електропостачальника плати за надання послуг з надання послуг (ЦПД) відказового збору.

Керівник

Директор Крайчук Сергій Васильович

(підпис)

