

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

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	непобутовим	
			малим непобутовим	іншим			
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд		75 %	89%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру		10 %	2%				
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 ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів			0	0	0	0
Разом:				0	0	0	0

Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*

		0	0	0	0
--	--	---	---	---	---

* Якщо постачальник у певній своїй сфері діяльності здійснює також постачанням комерційних послуг, до якої відносно до комерційної пропозиції електропостачальника платів за надання послуг з розподілу електричної енергії надаються дисконтні ставки.

Керівник



Ковальов В.В.