

ІНФОРМАЦІЯ

полю дотримання зазначених та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальниками та сум наданих компенсацій за неоптримання гарантованих стандартів якості надання послуг за 2020 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	побудованим	малим неопбудованим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%					
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10%					
Надання даних про споживання електричної енергії			0	0	0	0
Розгляд звернень/скари/претензій споживачів			0	0	0	0
Розгляд звернень/скари/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертну звабу обліку			45 днів	0	0	0
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію			5 роб. днів	0	0	0

Урачування суми відповідної компенсації за неотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку/споживача за електричну енергію	30 днів				0	0	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Срок, вказаний договором та/або ПРРЕ				0	0	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії					0	0	0	0	0
Разом:					0	0	0	0	0
Сума компенсацій за неотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урештома електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*					0	0	0	0	0

\* Якщо поставлення електричної енергії споживачу здійснюється поставальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник. Сума компенсації зазначається за винятком вартості ПДФО і військового збору.

Керівник

