

ІНФОРМАЦІЯ
щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг
рік _____ за 2023 рік

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	
				малім непобутовим	іншим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	50%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	0%				
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	45 днів					
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів					
Ураховування суми відмовленої компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в	30 днів					
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ					
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо шви, вартості та обсягу спожитої електричної енергії						
Разом						
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у клієнтських рахунках споживачів*						



Керівник

Спеваков С.В.

* Якщо поставлення електричної енергії споживачу здійснюється поставальником альтернативних послуг (наприклад, теплоенергії) з фінансування в межах електричної енергії забезпечують електропостачальник. Сума компенсації визначається