Результати моніторингу дотримання загальних та гарантованих стандартів якості послуг електропостачальника
4 квартал 2020 р.

Стандарт		Загальні стандарти		Моніторінг наявних порушень гарантованих стандартів		
		встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	Показники дотримання		
				побутовим	непобутовим	
					непобутовим	бюджет
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд		75%	75			
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру		10%	10			
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів			-	дотримані	дотримані
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів			-	дотримані	дотримані
споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів			-	дотримані	дотримані
Розгляд звернень споживачів перевірки правильності рахунка електричну енергію	5 роб. днів			-	дотримані	дотримані
У рахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів			-	дотримані	дотримані
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк визначений договором			-	дотримані	дотримані
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії					дотримані	дотримані
Разом:				-	дотримані	дотримані
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*				-	-	-

Директор ТОВ "ЕНЕРДЖИГАЗТРЕЙД" **Євген Спєваков**