

**Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг за 2019 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	непобутовим	
					побутовим	малим непобутовим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75 %	0				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	0				
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
Ураховання суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів		1,2	0	0	2
Разом:			0	0	0	0
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*			1,2	0	0	2

\* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плати за надання послуг з розподілу електричної енергії забезпечує електропостачальник.

Керівник



О.С. Луїнін