

Додаток 6
до Порядку забезпечення стандартів якості
електропостачання та надання компенсацій
споживачам за їх недотримання

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

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЕЛЕКТРОТРЕЙДІНГ ГРУП»

за 2018 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 | |
| | | | | | малым непобутовим | іншим | |
| Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд | | 75% | - | | | | |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру | | 10 % | - | | | | |
| Надання даних про споживання електричної енергії | 5 роб. днів | | | 0 | 0 | 0 | |
| Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів | 30 днів | | | 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 | |
| Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на оплату | 5 роб. днів | | | 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 | |
| Разом: | | | | 0 | 0 | 0 | |
| Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, урахувана електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів* | | | | 0 | 0 | 0 | |

* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється дистанційно, то споживач повинен повідомити про це електропостачальника за допомогою електронних засобів зв'язу, розподілу електричної енергії, забезпечення електронними засобами зв'язу.

Керівник



(підпис)

Береснева І.О.