

Додаток 8
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 2020 рік

Стандарт		Загальні стандарти		Гарантовані стандарти		
		встановлений ІКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації споживачам	
					побутовим	непобутовим
					малим непобутовим	іншим
Рівень напруги 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 залучити експертизу	45 днів			0	0	0
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів			0	0	0
Ураховування суми наданих гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в	30 днів			0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ			0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо щини, вартості та обсягу спожитої електричної енергії				0	0	0
Разом				0	0	0
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*				0	0	0

* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальної системи розподілу електроенергії, то за відсутності пропозицій електропостачальника в платі за наданням послуг з розрахунку (опереджених) електричної енергії та/або послуг електропостачальника, сума компенсацій записується до загальної суми платежів за наданням послуг з розрахунку.

Керівник



В.Г. Лаліна