

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 «ЕЛЕКТРОТРЕБДІНГ ГРУП» за 2021 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	іншим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд		75%	-				
Відсоток атрачених у черзі дзвінків кол-центру		10%	-				
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 рахунка за електричну енергію	5 роб. днів			0	0	0	0
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів			0	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕ			0	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо шви, вартості та обсягу спожитої електричної енергії				0	0	0	0
Разом				0	0	0	0
Сума компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*				0	0	0	0

* Якщо постачальник електричної енергії є суб'єктом господарства, який виконує функції оператора системи, то він повинен до кінця звітності електричного постачальника платити за надання послуг з регулювання (перевірки) електричної енергії відповідно до вимог Закону України «Про оприлюднення інформації про діяльність електричного постачальника».

Керівник



[Signature]
(підпис)

В.Г. Єфіменко