

ІНФОРМАЦІЯ
щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником та сум наданих компенсацій за недотримання
гарантованих стандартів якості надання послуг
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЕЛЕКТРОТРЕЙДІНГ ГРУП»

1а 2023 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	
					малім 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	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 рахунок споживача за електричну енергію	30 днів			0	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕБ			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 компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*				0	0	0	0

* Якщо постачальник електричної енергії створює умови для здійснення споживачами своїх прав, то він не несе відповідальності за надання послуг і розподіл (розподіл) електричної енергії забезпечує електропостачальник. Сума наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг за надання послуг і розподіл

Керівник



В.Г. Сфіменко