

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 "ЕНЕРГООПТІНОСТАЧ" за 2020 рік

(об'єднані дані лінійних)

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
	встановленій НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	сума компенсацій, вилучена споживачам у звітному періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації споживачам		
				побутовим	непобутовим	
				малим непобутовим	іншим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	0				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10%	0				
Надання даних про спожиття 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 експертну засобу обліку	45 днів		0	0	0	0
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на обліку	5 роб. днів		0	0	0	0
Ураховування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСП у кінцевому рахунку споживачів 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 ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії			0	0	0	0
Разом:			0	0	0	0
Сума компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСП, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*			0	0	0	0

* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або жовто відносно до комерційної діяльності електропостачальника генеру за надання послуг з розподілу електричної енергії забезпечує електропостачальник

Керівник


Потапов В.Є.
(підпис)