

## ІНФОРМАЦІЯ

щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг за 2020 рік

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	сума компенсації, виплачена споживачам у звітному періоді, тис грн	кількість випадків надання компенсації споживачам		
				побутовим	непобутовим	
				малим непобутовим	іншим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	75				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	10				
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів		0	0	0	0
Розгляд звернень/скарів/претензій споживачів	30 днів		0	0	0	0
Розгляд звернень/скарів/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
Урадування 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 ПРРЕЛ		0	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо щільності, 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

Керівник суб'єкта господарювання

Виконавець

Телефон

Факс

Електронна пошта



Ю. І. Кузьменко

(ПІБ)

А. О. Ольховікова

(ПІБ)

(067) 610-70-71

не має

Alina.Olkhovikova@dpgasbut.104.ua