

ІНФОРМАЦІЯ
щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за неотримання гарантованих стандартів якості надання послуг

за 2022 рік

Стандарт	Загальні стандарти		Сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	Гарантовані стандарти		
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %		кількість випадків надання компенсації споживачам побутовим	непобутовим	
					малим	іншим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	0				
Відсоток вправчених у черзі дзвінків кол-центру	10%	0				
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
Ураховування суми відповідної компенсації за неотримання 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 ПРРЕ		0	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії	Разом:		0	0	0	0
Сума компенсацій за неотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*			0	0	0	0

* Для розрахунку суми компенсацій за неотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператором системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів.

Керівник ТОВ "ХМЕЛЬНИЦЬКЕНЕРГОПОСТАЧ" (код ЄДРПОУ 44881078)

Виконавець

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

(підпис)

(підпис)

(097) 4474630

hmelnyckenerpostac.dn@gmail.com

Ю.В. Чубенко

Н.А. Дульцова

