

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

за 2024 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	непобутовим	
					побутовим	малим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	0				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	0				
Надання даних про споживання електричної енергії						
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	5 роб. днів					
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	30 днів					
Розгляд звернень споживачів щодо правильності рахунка за електричну енергію	45 днів					
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	5 роб. днів					
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	30 днів					
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії	Строк, визначений договором ПРРЕ та/або					
Разом:						
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахування електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*						

* Якщо поставник електричної енергії споживачу здійснює поставку електричної енергії, то він не несе відповідальності за якість електропостачання. Сума компенсації за якість електропостачання, яку він несе, не враховується при розрахунку суми компенсацій за якість електропостачання. Сума компенсації за якість електропостачання, яку він несе, не враховується при розрахунку суми компенсацій за якість електропостачання.

Керівник ТОВ "ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ ЕЛЕКТРОПІДПРИЄМСТВО" (підпис) 

Ю.В. Чубенко

Виконавець

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

(підпис) 
(підпис)
(066) 881 4001
hmenergopostac.buhgalter@gmail.com

С.О. Бабай

