

Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг

за 1 квартал 2024 року

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	
				малим непобутовим	іншим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	76.02				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	9.44				
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів		-			
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів		-			
розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів		-			
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на оплату	5 роб. днів		-			
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів		-			
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ		-			
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії			-			
Разом:						
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*			26,69677	54	2	