

Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг

за 2 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 побутовим		іншим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд		75%	77.86				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру		10 %	8.90				
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*				5,40481	15	1	-