

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

по ТОВ "Закарпаттяенергозбут" за 2019 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 побутовим	іншим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд		75%	75				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру		10 %	21,15				
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			-			
Ураховання суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів			-			
Разом:							
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*				133,63	415		

\* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плата за надання послуг з розподілу електричної енергії забезпечує електропостачальник.