

ІНФОРМАЦІЯ

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

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ПАУЕР ЕНЕРДЖІ ГРУП" СДРПНУ/ 42903272 за 2020 рік

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
	встановлені в НКРЕКП, рівень	фактичний рівень виконання, %	сума компенсацій, вивачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації споживачам		
				необутовим	необутовим	
				малим побутовим	іншим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%					
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %					
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	45 днів		0	0	0	0
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності розуки за електричну енергію	5 роб. днів		0	0	0	0
Узгодження суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг	30 днів		0	0	0	0
Виставлення розуки електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Срок, визначений договором та/або ПРРЕ		0	0	0	0
Виставлення розуки електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії			0	0	0	0
Разом:			0	0	0	0
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахування електропостачальником у кінцевих розуках споживачів*			0	0	0	0

* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плану за надання послуг з розподілу (березня) електричної енергії забезпечити електропостачання. Сума компенсації визначається за кількістю вартості ПДРО і вільного об'єму.

Керівник

Двійсько Н. М.
(підпис)

