

Додаток 6
до Порядку забезпечення стандартів якості
електропостачання та надання компенсацій
споживачам за їх недотримання

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

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	побутовим	малим побутовим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75 %	76 %				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	3 %				
Надання даних про споживання електричної енергії			-	-	-	-
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів			-	-	-	-
розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку			-	-	-	-
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на оплату			-	-	-	-
Ураховування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію			-	-	-	-
Разом:			21,3	71	4	-

* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється за допомогою пропозиції електропостачальника плати за надання послуг розподілу електричної енергії забезпечує електропостачальник



В.о. директора _____ О.С. Обривков
(підпис)