

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

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
"ЖИТОМИРСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ"
за 2020 рік

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%	74,50				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10%	9,07				
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб.днів		0,00	0	0	0
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів		0,00	0	0	0
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або проведи експертизу засобу обліку	45 днів		0,00	0	0	0
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на електричну енергію	5 роб.днів		0,00	0	0	0
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів		0,00	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, передбачений договором та/або ПРРЕЕ		0,00	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії			0,00	0	0	0
Разом:			0,00	0	0	0
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів			28,285	666	9	0

Керівник

_____ А.А. Гуцало
(підпис)