

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 "ТОРГОВА ЕНЕРГЕТИЧНА КОМПАНІЯ "ЕЛКОМ"

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%	---				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	---				
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 рахунка за електричну енергію	5 роб. днів		---	---	---	---
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в 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*			---	---	---	---

* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плати за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник. Сума компенсацій зазначається за винятком вартості ПДФО і військового збору.

Керівник

Кулачко О.В.

(підпис)