

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 2023 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, урахувана електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*				----	----	----	----

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

Керівник

Кулачко О.В.
(підпис)