

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 "ЕНЕРГОСЕРВІС ПЛЮС"

за 2019 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	малим неспобутовим	іншим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	100				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	0				
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 розрахунку за електричну енергію	5 роб. днів		0	0	0	0
У разі виникнення сумнівів щодо відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператором системи	30 днів		0	0	0	0
Виставлення розрахунку електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕБ		0	0	0	0
Виставлення розрахунку електропостачальником з правильними даними щодо швидкості та обсягу спожитої електричної енергії			0	0	0	0
Разом:			0	0	0	0
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператором системи, у разі виникнення сумнівів щодо правильності розрахунку споживачем*			0	0	0	0

* Якщо поставник електричної енергії здійснює надання послуг оператором системи або якщо відомості до внутрішньої інформації електропостачальника, надані йому з метою забезпечення надання послуг оператором системи, є недостатніми для надання послуг оператором системи, то споживачі мають право звернутися до оператора системи з вимогами щодо надання послуг оператором системи.

Керівник:

Григор'єв О.О.
 (підпис)
 ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ЕНЕРГОСЕРВІС ПЛЮС"
 КОД 37874376
 МІСТО ХАРКІВ