

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 "ЕНЕРДЖІКС" 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	іспобутовим	
					побутовим	мадим іспобутовим / 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 рахунка за електричну енергію	5 роб. днів		0	0	0	0
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку	30 днів		0	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та або ПРРЕ		0	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо цни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії			0	0	0	0
Разом:			0	0	0	0
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*			0	0	0	0

* Якщо постачання електричної енергії здійснюється за плату, то сума компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживачів розраховується пропорційно до частки споживача в загальній сумі наданих послуг (передачі) електричної енергії забезпеченою електропостачальником.

Керівник



БОЙКО ВІКТОРІЯ ГРИГОРІВНА
(підпис)