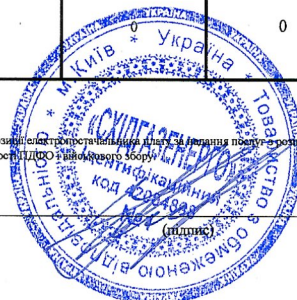


ІНФОРМАЦІЯ
щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання
гарантованих стандартів якості надання послуг
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "СХІДГАЗЕНЕРГО" за 2019 рік

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	непобутовим	
					малим непобутовим	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
Ураховання суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в	30 днів			0	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ			0	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, 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 споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника даних за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник. Сума компенсації визначається за винятком вартості ПДВ та введеного збору.

Директор



С. В. Кузьменко