

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 "УКРГАЗТРЕЙДІНГ" 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						
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру						
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів			0	0	0
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів			0	0	0
розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів			0	0	0
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на	5 роб. днів			0	0	0
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів			0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ			0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії				0	0	0
Разом:				0	0	0
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*				0	0	0

* 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 визначається за рішенням Національного комітету з регулювання енергетики та комунального господарства.

Керівник



СЛЮСАРЕНКО С.О.
(підпис)