

ІНФОРМАЦІЯ

щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів
ТОВ "СУМИГАЗ ЗБТ" за 9 м. 2021 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	непобутовим	
					побутовим	малим побутовим / 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					
Ураховування 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 шни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії						
Разом						
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахованих електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*						

* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється безпосередньо від виробника (власника) або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника вилучити за надання послуг (репозитиву) електричної енергії забезпечити електропостачальник суми компенсацій зазначається за вихідною вартістю ПДВ та вільного збору.

Керівник



О О Голуб
(п.п.и.с.)