

Додаток 8

до Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання

ІНФОРМАЦІЯ

щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг

Комуніальне підприємство "Волоканал" Кол СДРПОУ-03327121, місцезнаходження 69002, Запорізька область, м. Запоріжжя, вул.

2024 рік

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти				
	встановлені в 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 після час розгляду звернення	45 днів		0	0	0	0	
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів		0	0	0	0	
Ураховування суми відповідної компенсації за недотримання	30 днів		0	0	0	0	
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕГ		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			0	0	0	0	

Керівник

Виконавця

Світлана КАПЛЯ
097-393-91-24Станіслав ДАВИДОВ
(підпис)