

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

ДП НВКГ «Зоря»-«Машпроект» за 2020 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 побутовим	іншим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	—	x	x	x	x
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10%	—	x	x	x	x
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів	x	x	—	—	—
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів	x	x	—	—	—
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів	x	x	—	—	—
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на оплату	5 роб. днів	x	x	—	—	—
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів	x	x	—	—	—
Разом:		x	x	—	—	—
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*		x	x	—	—	—

* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу електричної енергії забезпечує електропостачальник. Сума компенсації зазначається за винятком вартості ПДФО і військового збору