

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

**ТОВ "Прикарпатенерготрейд" за 2019 рік.**

(найменування ліцензіата)

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%	57%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	16%				
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 рахунку на	5 роб. днів					
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів					
Разом:						
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*			322,61	3808	69	5

\* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до умов ліцензії пропозиції електропостачальника плати за надання послуг з розподілу електричної енергії забезпечує електропостачальник.

Директор ТОВ "Прикарпатенерготрейд"

Давко О.Б.

