

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 2020 рік

(назви кожного лінійного)

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний виконання, %	сума виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації споживачам	непобутовим	
				малим побутовим	іншим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	75%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10%	11%				
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів					
Розгляд зверлень/скарг/претензій споживачів	30 днів		0,8			1
розгляд зверлень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертну засідку обліку	45 днів					
Розгляд зверень споживачів щодо перевірки правильності пакування на	5 роб. днів					
Урахування суми відмовленої компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів					
Виставлення рахунка електростачальником (у паперовій та/або електронній формі)	Строк, визначений договором ПРРЕ					
Виставлення рахунка електростачальником з правильними даними щодо ліній, вартості та обсягу спожитої електричної енергії						
Разом:			578,00	7438	74	1

* Якщо поставачка електричної енергії споживачу здійснюється послугою управління підприємствами, які надають електричну енергію, то в таблиці наведено суму наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг з розподілу (прямий) електричної енергії виробничих підприємств. Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг з розподілу (прямий) електричної енергії виробничих підприємств наведено в таблиці за кожною лінійною електропостачальною системою окремо.

Директор ТОВ "Прикарпатенерготрейд"



Дацик О. Б.
(підпис)