

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

Приватне підприємство "Енерготрансхлід"

за 2024 рік

(наповнюється підприємством)

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 непобутовим	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		0,00	0,00	0,00	0,00
Розгляд звернень/скарів/претензій споживачів	30 днів		0,00	0,00	0,00	0,00
Розгляд звернень/скарів/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку	45 днів		0,00	0,00	0,00	0,00
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів		0,00	0,00	0,00	0,00
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача	30 днів		0,00	0,00	0,00	0,00
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ЦРРЕЕ		0,00	0,00	0,00	0,00
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та об'єму спожитої електричної енергії			0,00	0,00	0,00	0,00
Разом:			0,00	0,00	0,00	0,00
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*			0,00	0,00	0,00	0,00

* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плата за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник. Сума компенсацій зазначається за винятком вартості ЦРРЕЕ у вісьмаого збору.

Керівник



Верховий О.В.

(підпис)