

Додаток 8

до Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недогримання
(в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1550 від 12.08.2020)

ІНФОРМАЦІЯ

щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг за 2019 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	малим побутовим	іншим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75 %	0%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	0%				
Надання даних про споживання електричної енергії			0	0	0	0
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів			0	0	0	0
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку			0	0	0	0

