Додаток 8
до Порядку забезпечен
електропостачання та н
споживачам за їх недотр

ІНФОРМАЦІЯ
щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання
ТОВ "Галенерго-Рогатин"
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 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						
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів						
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити	45 днів						
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів						
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в [illegible]	30 днів						
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ						
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії							
Разом							
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*							

* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг, або якщо відповідно до [illegible] електричної енергії забезпечує електропостачальник. Сума компенсації зазначе

Керівник _____ П.Скаровський _____
(підпис)