

ІНФОРМАЦІЯ
щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання
за 2023 рік
ТОВ "Галенерго-Рогатин"

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	іспобутовим	
					малим іспобутовим	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	5 роб. днів			0	0	0	0
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів			0	0	0	0
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення пробігло 30 днів	45 днів			0	0	0	0
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів			0	0	0	0
Урахування суми відшкодування компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в	30 днів			0	0	0	
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ			0	0	0	
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо цін, вартості та обсягу спожитої електричної енергії				0	0	0	
Разом:				0	0	0	
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахувана електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*				0	0	0	

* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відсутній договір на постачання електроенергії, то споживач має право на надання послуг з розподілу (передатку) електричної енергії забезпечити електропостачальника. Сума компенсацій за неаодт

Керівник



Григорівський І.Р.
(підпис)