

ІНФОРМАЦІЯ
щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум надання компенсації за надотримання
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ЗАЛІД ЕНЕРГО ЗБІГ" за 2020 рік

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
	встановлений НКРЕ КІП річний	фактичний рівень виконання, %	сума компенсації, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації споживачам		
				побутовим	малим підприємствам	іншими
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					
У рахування суми відшкоданої компенсації за надотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в	30 днів					
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕ					
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо цін, вартості та обсягу спожитої електричної енергії						
Разом:						
Сума компенсації за надотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*						

