

**Інформація щодо результатів моніторингу дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів**

Державного підприємства зовнішньоекономічної діяльності «Укрінтеренерго»

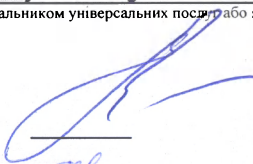

за II квартал 2019 року

Стандарт		(найменування ліцензіата)		Гарантовані стандарти			
		Загальні стандарти		сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації споживачам		
		встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %		побутовим	непобутовим	
						малим побутовим	іншим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд		75%	97%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру		10 %	3%				
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 необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів			0	0	0	0
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на	5 роб. днів			0	0	0	0
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів			0	0	0	0
Разом:				0	0	0	0
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*				0	0	0	0

\* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу електричної енергії забезпечує електропостачальник.

Заступник директора  
з питань функціонування ПОН

Виконавець

О. В. Мануйленко

С.Я. Андрійчук