

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

Державного підприємства зовнішньоекономічної діяльності «Укрінтеренерго»

за IV квартал 2019 року


(найменування ліцензіата)

Стандарт	Загальні стандарти		сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	Гарантовані стандарти		
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %		кількість випадків надання компенсації споживачам		
				побутовим	непобутовим	
				малим непобутовим	іншим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	97%	X	X	X	X
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	3%	X	X	X	X
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів	X	0	0	0	0
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів	X	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	X	0	0	0	0
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на	5 роб. днів	X	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	X	0	0	0	0
Разом:		X	0	0	0	0
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, урахувана електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*		X	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