

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

Державного підприємства зовнішньоекономічної діяльності «Укрінтеренерго»

за I квартал 2020 року

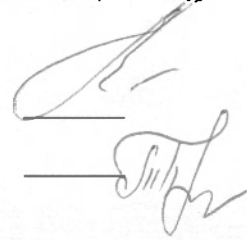
(найменування ліцензіата)

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
	встановлений ІКРЕКП 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%	92%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	8%				
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
Ураховання 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

Т. П. Примак