

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

Державного підприємства зовнішньоекономічної діяльності «Укрінтеренерго»

за III квартал 2020 року

(найменування ліцензіата)

Стандарт		Загальні стандарти		сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	Гарантовані стандарти		
		встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %		побутовим	кількість випадків надання компенсації споживачам	
						малим побутовим	іншим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд		75%	94%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру		10 %	6%				
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 рахунка за електричну енергію	5 роб. днів			0	0	0	0
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів			0	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ			0	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії				0	0	0	0
Разом:				0	0	0	0
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, 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 платю за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник. Сума компенсації включається до вліткової вартості ПДФО і військового збору.

Заступник директора
з питань функціонування ПОН

Виконавець





О. В. Мануйленко

С.Я. Андрійчук