

ІНФОРМАЦІЯ

щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальниками та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ЙЕ Енерджі"

за

2020 рік

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації споживачам		
				побутовим	неслужбовим	
				малім неслужбовим	іншим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	-				
Відсоток втручання у черзі дзвінків кол-центру	10 %	-				
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів		-	-	-	-
Розгляд звершень/скарг/претензій споживачів	30 днів		-	-	-	-
Розгляд звершень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертну засобу обліку	45 днів		-	-	-	-
Розгляд звершень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів		-	-	-	-
Урегулювання суми відшкодування компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кількісному рахунку споживача за електричну енергію	30 днів		-	-	-	-
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ППРЕЕ		-	-	-	-
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо швид, вартості та обсягу спожитої електричної енергії			-	-	-	-
Разом:			-	-	-	-
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урегулювання електропостачальником у кількісних рахунках споживачів*						

* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсального послугу або якщо відключення до технічної провадності електропостачальника плану за надання послуг з розподілу (перезаключення) ліній електропередачі здійснюється на вимогу користувача ПЗРП у відповідності з ПЗРП

