

ІНФОРМАЦІЯ

щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання  
ТОВ "ЦЕНТЕНЕРГОЗБТ" за 2020 рік

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти		
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	непобутовим	
				побутовим	малим побутовим / іншим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %				
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів				
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів				
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити	45 днів				
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності розуки за електричну енергію	5 роб. днів				
У разі виникнення сумніви відносно якості надання послуг оператора системи енергопостачання	30 днів				
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕ				
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо шви, вартості та обсягу спожитої електричної енергії					
Разом:					
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кісневих рахунках споживачів*					

\* Якщо постачальник електричної енергії споживачу здійснює постачанням забезпечення електроенергією, він повинен відомити до відповідної регіональної об'єднаної організації електропостачальників за станом на 31 грудня 2020 року.

Керівник:

