

ІНФОРМАЦІЯ
щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недоотримання
гарантованих стандартів якості надання послуг
ТОВ "ЕНЕРГОПРОГРАМ" (44726633) за 2023 рік

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
	встановлений ПІКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, грн	кількість випадків надання компенсації споживачам		
				всього	необґотуваним	іншим
				всього	з яких необґотуваним	іншим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%					
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10%					
Надання допису про споживачини електричної енергії	5 роб. днів					
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачини	30 днів					
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачини, якщо від час розгляду звернення необхідно здійснити	45 днів					
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачини щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів					
Урахування суми відшкодування компенсації за недоотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператором системи в опереженому режимі	30 днів					
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та або ПІКРЕКП					
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії						
Результат						
Сума компенсацій за недоотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператором системи урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачини*						

* Якщо поставачальник електричної енергії сплачує зобов'язаностям споживачини за електричну енергію, то він не сплачує компенсації за недоотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператором системи в опереженому режимі. Сума компенсації збільшується за винятком вартості ПДВ та відшкодування "бери".

Керівник: **ТОВ "ЕНЕРГОПРОГРАМ"**
Директор: **Гойденко Р. Я.**

