

ІНФОРМАЦІЯ щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «НЬО ЕНЕРДЖІ ЮКРЕЙН»								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	непобутовим			
				малим непобутовим		іншим			
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд		75%	0						
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру		10 %	0						
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	45 днів			0	0	0	0		
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів			0	0	0	0		
Ураховування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг	30 днів			0	0	0	0		
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ППРРЕЕ			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 плату за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник. Сума компенсацій визначається за винятком вартості ПДФО і військового збору.

Керівник

(підпис)

В.В. Столяр