

Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг по Товариство з обмеженою відповідальністю "Кіровоградська обласна енергопостачальна компанія" за 2021 рік

| Стандарт  |  | Загальні стандарти         |                               | Гарантовані стандарти  |   |             |   |
|---|--|----------------------------|-------------------------------|--|---|-------------|---|
|   |  | встановлений НКРЕКП рівень | фактичний рівень виконання, % | сума компенсації, 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%                        | 75,3                          |  |   |             |   |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру  |  | 10%                        | 8,7                           |  |   |             |   |
| 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 рахунку на оплату   | 5 роб. днів                              |                            |                               | 0  | 0   | 0           | 0 |
| Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)   | Строк, визначений договором та/або ПРРРЕ |                            |                               | 0  | 0   | 0           | 0 |
| Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії                                     |  |                            |                               | 0  | 0   | 0           | 0 |
| Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію | 30 днів                                  |                            |                               | 0  | 0   | 0           | 0 |
| Разом:  |  |                            |                               | 0  | 0   | 0           | 0 |
| Сума компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*           |  |                            |                               | 225,667  | 1860  | 17          | 5 |

\* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу електричної енергії забезпечує електропостачальник

Директор ТОВ "Кіровоградська обласна ЕК"



Олег ВАЛЕНТИЙ