

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

по ТОВ "Закарпаттяенергозбут" за I квартал 2026 року

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	іншим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд		75%	89,61				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру		10 %	1,54				
Оцінка задоволеності споживачів		60%	89,65				
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 технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів			–			
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на оплату	5 роб. днів			–			
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів			–			
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ			–			
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії				–			
Разом:							
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*				33,883	97	4	-