

ІНФОРМАЦІЯ

ЩОДО ДОТРИМАННЯ ЗАГАЛЬНИХ ТА ГАРАНТОВАНИХ СТАНДАРТІВ ЯКОСТІ НАДАВАННЯ ПОСЛУГ ЕЛЕКТРОПОСТАЧАЛЬНИКА ТА СУМ НАДАНИХ КОМПЕНСАЦІЙ ЗА НЕДОТРИМАННЯ ГАРАНТОВАНИХ СТАНДАРТІВ ЯКОСТІ
надання послуг
ТОВ "КУВ ЕНЕРДЖІ" за 2023 рік

Стандарт	Загальні стандарти		сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	Гарантовані стандарти		
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %		кількість випадків надання компенсації споживачам		
				побутовим	малим побутовим	іншим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75 %					
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %					
Оцінка задоволеності споживачів	60%					
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					
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів		0	0	0	0
Урачування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів		0	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕ		0	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо цін, 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 постачальник електричної енергії споживачу здійснює постачанням у інших місцях, крім місця, де він здійснює постачання, то він повинен до кожного рахунку за електричну енергію додавати суму компенсацій за надання послуг у розподілу (додаток) електричної енергії, здійснюваної споживачем. Сума компенсацій за надання послуг у розподілі (додаток) електричної енергії, здійснюваної споживачем, додається до суми компенсацій за надання послуг у розподілі (додаток) електричної енергії, здійснюваної споживачем.

Керівник
Павліковський І.А.



{Додаток 8 в редакції Постійної Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики, та комунальних послуг № 1550 від 12.08.2020, із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики, від 04.12.2024}