

Додажок 6
до Порядку забезпечення стандартів якості
електропостачання та надання компенсації
споживачам за їх неотримання

Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за неотримання гарантованих стандартів якості надання послуг (2019 рік)

Стандарт	Загальні стандарти		сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	Гарантовані стандарти		
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %		побутовим	малим побутовим	іншим
	75 %	-				
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд		-				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	-				
Надання даних про споживання електричної енергії			-	-	-	-
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів			-	-	-	-
розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку			-	-	-	-
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на оплату			-	-	-	-
Ураховання суми відповідної компенсації за неотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію			-	-	-	-
Разом:						
			-	-	-	-

Сума компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОРС, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*	X	X	-	-	-
---	---	---	---	---	---

* 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.

Моніторинг дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів здійснено уповноваженою посадовою особою електропостачальника - ПП «ОККО КОНТРАКТ», Івано-Франківська область, м. Івано-Франківськ, вул. Вікторія Леонідівна, регіональним менеджером, контактний номер +380322989603.4375.

Директор ПП «ОККО КОНТРАКТ»

Стоянський С.С.

