

Додаток 6
до Порядку забезпечення стандартів якості
електропостачання та надання компенсацій
споживачам за їх недотримання

Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг (III квартал 2019 року)

Стандарт	Загальні стандарти		сума виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	Гарантовані стандарти		
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %		побутовим	малим побутовим	іншим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75 %	-				
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 недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію						
Разом:						

Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОРС, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*	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», Шевченко В.В. (вул. Демидівною, регіональним менеджером, контактний номер +380322989603.4375.

Директор ПП «ОККО КОНТРАКТ»

Стоянський С.С.

