

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 (4 квартал 2018 року)

| Стандарт | Загальні стандарти | | сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн | Гарантовані стандарти | | |
|---|----------------------------|-------------------------------|---|-----------------------|---|-------|
| | встановлений НКРЕКП рівень | фактичний рівень виконання, % | | побутовим | кількість випадків надання компенсації споживачам | |
| | | | | | 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 | | | - | - | - | - |
| Урачування суми відповідної компенсації за недотримання 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», Шевченко Ростислав Леонідович, регіональним менеджером, контактний номер +380322989603.4375.

Директор ПП «ОККО КОНТРАКТ»

Стоянський С.С.

