

ІНФОРМАЦІЯ

щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання
недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ТОВ "МАРГАЗ" за 2021 рік

| 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 | |
| | | | малим непобутовим | | іншим | |
| Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд | 75% | - | | | | |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру | 10 % | - | | | | |
| 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 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію | 5 роб. днів | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Урахування 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 ПРРЕЕ | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, 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 постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник. Сума компенсації зазначається за винятком вартості ПДФО і військового збору.