

ІНФОРМАЦІЯ

щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг

Приватне підприємство "Альтерхол"

за 2022 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 | | | | | | |
| Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів | 30 днів | | | | | | |
| Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити виїзний перевіряючий або інший заход | 45 днів | | | | | | |
| Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію | 5 роб. днів | | | | | | |
| Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в | 30 днів | | | | | | |
| Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі) | Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ | | | | | | |
| Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії | | | | | | | |
| Разом: | | | | | | | |
| Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахувана електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів* | | | | | | | |

* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плата за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник. Сума ком

Керівник

Крет В.В.
(підпис)

