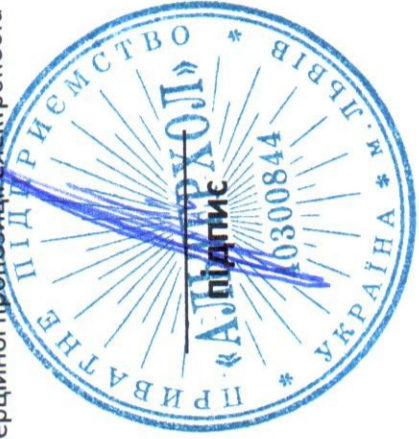


Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника ПП "Альтерхол" та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг за 2020 рік

Стандарт	Загальні стандарти		сума компенсацій виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн.	Гарантовані стандарти		
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %		кількість випадків надання компенсації споживачам	непобутовим	
					побутовим	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 рахунку на оплату	5 роб. днів		0	0	0	0
Ураховання суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів		0	0	0	0
Разом						
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, 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 електричної енергії забезпечує електропостачальник



Керівник: Крет В.В.