

Додаток 8
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
ТОВ «Івано-Франківськийгаз збут» за 2020 рік

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
	встановлени й НКРЕКПІ рівень	фактичний рівень виконанн я, %	сума компенсаці й, споживача м у звітному періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації споживачам		
				побутові м	малим непобутові м	іншим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75 %	0				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	0				
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	5 роб. днів		0	0	0	0

