

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

ТОВ "Прикарпатенерготрейд" за 2022 рік

(найменування ліцензіата)

Стандарт	Загальні стандарти**		Гарантовані стандарти			
	встановле ний 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%	69,34%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	14,43%				
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 технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів					
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на оплату	5 роб. днів					
Ураховування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів					
Виставлення рахунка електропостачальником (у визначений 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, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*			1377,86	8819	51	-

* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плати за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник, сума компенсації зазначається за винятком вартості ПДФО і військового збору.

**Щодо дотримання загальних стандартів якості надання послуг електропостачальника (кол-центр), інформуємо, що порушення встановленого НКРЕКП рівня стандартів зумовлене воєнним станом та частими повітряними тривогами. Зокрема, протягом IV-го кварталу 2022 р. частота повітряних тривог: 33 загальною тривалістю 60 год. (в робочий час).

Директор ТОВ "Прикарпатенерготрейд"

Олег ДАЦКО
(підпис)