

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

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "УКР ГАЗ РЕСУРС" за 2020 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	72				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10	8				
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	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 формальної пропозиції електропостачальника платю за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник. Сума компенсацій зазначається за винятком податку ПДВ та військового збору.

Керівник



ДЕНИСОВИЧ В.В.
(підпис)