

**щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості над
гарантованих ст**

КП "Кременчукводоканал" Кременчуцької міської ради Кр

(найменування ліцензіата)

Стандарт		Загальні стандарти	
		встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд		75%	0.00
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру		10 %	0.00
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	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 кінцевому рахунку споживача	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, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*			

* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або які

Керівник

до Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання
(постанова НКРЕКП від 12.06.2018 № 375)

ІНФОРМАЦІЯ

ання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання
андартів якості надання послуг

еменчуцького району Полтавської області

3a

2024 рік

)

Гарантовані стандарти			
сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації споживачам		
	побутовим	непобутовим	
		малим непобутовим	іншим
0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00

0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00

що відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забе

(підпис)

зпечує електропостачальник. Сума компенсації зазначається за винятком вартості ПДФО і військового збору.