

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

ТОВ "Одеська Обласна Енергопостачальна Компанія" за 2024 рік

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	іншим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	77,1%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	6,4%				
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 електричну енергію	за 5 роб. днів				0	0	0	0
Урахування суми відповідної компенсації за неотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів				0	0	0	0
Виставлення електророзрахунком (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ				0	0	0	0
Виставлення рахунка електророзрахунком з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії					0	0	0	0
Разом:					0	0	0	0
Сума компенсацій за неотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електророзрахунком у кінцевих рахунках споживачів*					3 383,78	23140	353	115

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

Директор

Юрій ПАРШИН

