

ІНФОРМАЦІЯ

щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника ТОВ «ГАЗЕНЕРГО-ГРЕЙД» та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг за 2025 рік

Стандарт	Загальні стандарти		сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	Гарантовані стандарти		
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %		кількість випадків надання компенсації споживачам побутовим	кількість випадків надання компенсації споживачам малим побутовим	іншим
Рівень сервісу колектру протягом 30 секунд	75 %	100%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків колектру	10 %					
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						
Ураховання суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію						
30 днів						
Разом:						
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*						



Директор

Жук Р.Є.