



ТОВ «МАВІРС»

03195, м. Київ, вул. Рудницького Степана, 6-Д, офіс 43/1
ЄДРПОУ: 45072269

IBAN UA783226690000026006300244905

IBAN UA483226690000026039300244905

в АТ «Ощадбанк»

тел.: +38 (097) 606-43-03

mrs.org.ua

e-mail: mavirstov@gmail.com

ІНФОРМАЦІЯ

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

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
	встановлений 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	78%	94%				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	5 %	6%				
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів		0	250	400	600
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів		0	250	450	620
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів		0	250	400	600
Розгляд звернень споживачів щодо	5 роб. днів		0	250	350	600

перевірки правильності рахунка за електричну енергію							
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів			0	250	400	600
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ			0	150	250	400
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії					1150	200	400
Разом:				0			
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*				0			

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

Директор

Облахова І.С.

{Додаток 8 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1550 від 12.08.2020}