

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

ПраТ "Київобленерго" за листопад-грудень 2018 рік

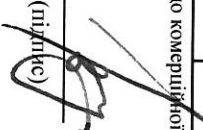
(найменування ліцензіата)

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
	встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації		
				побутовим	непобутовим малим	непобутовим іншим
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75%	45				
Відсоток витрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	13,75				
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів		0	0	0	0
Розгляд звернень/скарт/претензій споживачів	30 днів		0	0	0	0
розгляд звернень/скарт/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
Ураховання суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів		0	0	0	0
Разом:			0	0	0	0

Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОЗР, урахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*									
					0	0	0	0	0

* Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника платі за надання послуг з розподілу електричної енергії забезпечує електропостачальник.

Чернявський В.О.


(підпис)