

**Моніторинг дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів
КП «Кривбасводоканал» за I квартал 2024 року**

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 побутовим	іншим	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75 %	100 %				
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	10 %	0 %				
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	5 роб. днів		0	0	0	0
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів		0	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРПЕЕ		0	0	0	0
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії			0	0	0	0
Разом:			0	0	0	0