

**Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання електричної енергії
ТОВ «Донецькі енергетичні послуги»
за 2 квартал 2019 року**

| Код послуги | Тип послуги | Код рядка | Загальна кількість звернень | Кількість наданих послуг | Кількість ненаданих послуг | Строк виконання послуги визначений законодавством | Середній строк надання послуги | Кількість послуг, час виконання яких перевищив установлені строки | Відсоток послуг, час виконання яких перевищив установлені терміни, % |
|-------------|--|-----------|-----------------------------|--------------------------|----------------------------|---|--------------------------------|---|--|
| A | Б | В | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| S1 | Надання даних про споживання електричної енергії споживачем (пункт 9.6.2.4*) | 030 | 0 | 0 | | 5 роб. днів | 0,00 | | |
| S2 | Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (пункт 8.2.11*): | 035 | 311 | 311 | 0 | | 10,05 | 0 | 0,00% |
| S2.1 | розгляд звернень/скарг/претензій споживачів | 040 | 239 | 239 | | 30 днів | 11,66 | | |
| S2.2 | розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку) | 045 | 3 | 3 | | 45 днів | 36,33 | | |
| S2.3 | розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на оплату | 050 | 69 | 69 | | 5 роб. днів | 3,33 | | |
| Разом | | 055 | 311 | 311 | 0 | | 10,05 | 0 | 0,00% |