

**Показники якості надання послуг з електропостачання,
порядок та розмір компенсації за недотримання
показників якості електропостачання**
(передбачено Постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 (у редакції постанови
НКРЕКП від 12.08.2020 № 1550))

Стандарти якості надання послуг електропостачальника

1. Електропостачальник забезпечує дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у пунктах 2 та 3 цієї глави.
2. До загальних стандартів якості надання послуг електропостачальника належать:
 - рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд (відсоток дзвінків, з'єднаних з оператором кол-центру протягом 30 секунд) у звітному році - не менше 75 %;
 - відсоток втрачених дзвінків кол-центру (без урахування втрачених дзвінків у меню голосового самообслуговування) у звітному році - не більше 10 % .
3. До гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника належать:
 - 1) надання даних про споживання електричної енергії у строк 5 робочих днів з дня отримання звернення споживача.
 - 2) розгляд звернень/скарг/претензій споживачів зо дня отримання звернення/скарги/претензії споживача:
 - у строк 30 днів;
 - у строк 45 днів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку електричної енергії;
 - 3) розгляд звернення споживача щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію у строк 5 робочих днів з дати отримання звернення;
 - 4) урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи розподілу (далі — ОСР) у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію (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) у строк 30 днів з дня отримання повідомлення від ОСР щодо виплати компенсації;
 - 5) виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі) у строки, визначені договором про постачання електричної енергії та/або ПРРЕЕ;
 - 6) виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії.

Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у пп. 6 п. 3, надається за зверненням споживача до електропостачальника у разі виставлення невірною рахунка, що підтверджується документом про перевірку правильності даних, зазначених у ньому.

Порядок надання компенсацій споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання

1. Електропостачальник надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг шляхом урахування суми відповідної компенсації у рахунку за спожиту електричну енергію у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг.

2. ОСР/електропостачальник самостійно визначає факт порушення гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачання, визначає споживачів, яким він має надати компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання, та надає таку компенсацію без додаткового звернення зі сторони споживача.

3. Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу електричної енергії здійснює електропостачальник:

1) ОСР повідомляє електропостачальника, що здійснює постачання електричної енергії відповідному споживачу, у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, щодо:

- ідентифікаційних даних споживача;
- гарантованих стандартів якості надання послуг, яких було недотримано;
- дати недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг;
- дати усунення причин незадовільної якості електричної енергії у разі

недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг при останній із періодичних виплат компенсацій споживачу;

- розмір компенсації та кінцевої суми до виплати споживачу з вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються;

2) електропостачальник ураховує суму відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію у строк не більше 30 днів з дня отримання повідомлення від ОСР щодо виплати компенсації;

3) електропостачальник зменшує платіж за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії ОСР на суму компенсації.

4. У разі, якщо сума компенсації перевищує суму рахунку за надання послуг з постачання електричної енергії, електропостачальник ураховує суму невиплаченої компенсації у розрахунках майбутніх періодів.

За наявності заборгованості споживача за спожиту електричну енергію

компенсація надається в рахунок зменшення заборгованості споживача за надані послуги.

5. У разі невиконання ОСР вимог щодо строків надання компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг сума відповідної компенсації подвоюється та має бути врахована при розрахунках зі споживачем/електропостачальником у найближчому розрахунковому періоді.

6. У разі невиконання електропостачальником вимог щодо строків надання компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг сума відповідної компенсації подвоюється та має бути врахована при розрахунках зі споживачем у найближчому розрахунковому періоді.

7. У разі ненадання електропостачальником або ОСР компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання споживач має право самостійно звернутися до електропостачальника або ОСР із заявою за формою, наведеною у додатку 2. У разі необґрунтованої відмови у наданні компенсації або залишення заяви без розгляду споживач має право звернутись до НКРЕКП та її територіальних органів.

8. У разі невиконання електропостачальником або ОСР компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання НКРЕКП з урахуванням даних звітності та за результатами здійснення планових або позапланових заходів державного контролю дотримання електропостачальником або ОСР відповідних ліцензійних умов провадження господарської діяльності приймає рішення про накладання штрафу у розмірі, визначеному Законом України “Про ринок електричної енергії”, а також про надання споживачу компенсації у подвійному розмірі.

9. Надання компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання не позбавляє споживача права вимагати від ОСР або електропостачальника відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР/електропостачальником показників якості електропостачання.

Розмір компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника

Підпункт Порядку	Гарантований стандарт		Розмір компенсацій споживачам, грн.			Періодичність надання
			побутовим	непобутовим		
				малим непобутовим	іншим	
1	2	3	4	5	6	
1	Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
2	Розгляд звернень/скарг/претензій споживача	30 днів	200	400	600	одноразово
	Розгляд звернень/скарг/претензій споживача, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку	45 днів	200	400	600	одноразово
3	Розгляд звернення споживача щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
4	Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи розподілу у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів	200	400	600	одноразово
5	Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ	100	200	400	одноразово за зверненням споживача
6	Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії		100	200	400	одноразово за зверненням споживача

Керівнику електропостачальника (або ОСР)

_____ (найменування/П.І.Б. фізичної особи – споживача)

**ЗАЯВА
про надання компенсації за недотримання
гарантованих стандартів якості електропостачання**

Прошу зарахувати мені компенсацію у розмірі _____ грн.

(наводиться відповідний розмір компенсації за

недотримання гарантованого стандарту)

при розрахунках у наступних розрахункових періодах за недотримання

_____ (найменування електропостачальника або ОСР)

гарантованих стандартів якості електропостачання, а саме:

_____ (наводиться недотриманий гарантований стандарт)

_____ (підпис)

_____ (П.І.Б.)

«__» _____ 20__ року