

ПЕРЕЛІК ПОКАЗНИКІВ ЯКОСТІ ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННЯ, ПОРЯДОК ТА РОЗМІР КОМПЕНСАЦІЙ ЗА ЇХ НЕДОТРИМАННЯ

Перелік загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання і регулювання відносин, пов'язаних з електропостачанням відповідно до загальних та гарантованих стандартів якості, захистом прав споживачів та надання електропостачальником або оператором системи розподілу (далі - ОСР), або оператором системи передачі (далі - ОСП) компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання споживачам або замовникам (у випадку недотримання гарантованих стандартів якості під час приєднання до електричних мереж електроустановок, призначених для споживання електричної енергії) визначаються Порядком забезпечення стандартів якості послуг з електропостачання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року N 375, з усіма змінами та доповненнями (далі - Порядок).

Згідно з Порядком, *гарантований стандарт якості електропостачання* - мінімальний рівень якості надання послуг оператора системи або електропостачальника, який має бути забезпечений споживачу в обсязі і строки, визначені чинним законодавством, та за недотримання якого споживачу надається компенсація; *загальний стандарт якості електропостачання* - рівень якості надання послуг оператором системи або електропостачальником, який має забезпечити оператор системи або електропостачальник для своїх споживачів у цілому; *дата недотримання гарантованого стандарту якості електропостачання* - наступний день після закінчення кінцевого строку надання послуги споживачу (замовнику)/виконання робіт з урахуванням визначених цим Порядком та законодавством України строків їх надання/виконання; *компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання* - грошова сума, що надається споживачу в разі недотримання оператором системи або електропостачальником гарантованих стандартів якості електропостачання шляхом зменшення споживачу вартості послуг у розмірах, установлених цим Порядком.

Електропостачальник забезпечує дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг.

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 %.

оцінка задоволеності споживачів - не менше 60%

До гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником належать:

1) надання даних про споживання електричної енергії у строк 5 робочих днів з дня отримання звернення споживача;

2) розгляд звернень/скарг/претензій споживачів з 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;

3) розгляд звернень споживачів 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 оператором системи в 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 оператора системи щодо виплати компенсації;

5) виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі) у строки, визначені договором про постачання електричної енергії та/або [ПРПЕЕ](#);

6) виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії.

4.4. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі, електропостачальник надає споживачу компенсацію в розмірах, наведених у додатку 2 ПРПЕЕ (за вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються), та відповідно до процедур, визначених главою 6 ПРПЕЕ.

Електропостачальник за домовленістю зі споживачем може надавати компенсацію іншим способом, у тому числі шляхом прямого платежу споживачу (перерахування коштів споживачу за банківськими реквізитами).

4.5. Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, зазначеного в підпункті 6 пункту 4.3 ПРПЕЕ, надається за зверненням споживача електропостачальником у разі виставлення невірної рахунка, що підтверджується документом про перевірку правильності даних, зазначених у ньому.

РОЗМІР КОМПЕНСАЦІЇ за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника

Підпункт Порядку	Гарантований стандарт		Розмір компенсації споживачам, грн			Періодичність надання
			побу- товим	непобутовим		
				малим непобутовим	іншим	
Підпункт 1 пункту 4.3 глави 4	Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 2 пункту 4.3 глави 4	Розгляд звернень/скарг/ претензій споживачів	30 днів	200	400	600	одноразово
	розгляд звернень/скарг/ претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку	45 днів	200	400	600	одноразово

Підпункт 3 пункту 4.3 глави 4	Розгляд звернення споживача щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 4 пункту 4.3 глави 4	Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 5 пункту 4.3 глави 4	Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ	100	200	400	одноразово за зверненням споживача
Підпункт 6 пункту 4.3 глави 4	Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії		100	200	400	одноразово за зверненням споживача

Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником не надається у випадках:

1) недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг було спричинено доведеними форс-мажорними обставинами;

2) відмови споживача в письмовому вигляді від отримання компенсації, інформація про розмір та періодичність виплати якої завчасно доводиться до відома споживача у письмовій формі або шляхом повідомлення споживачем електропостачальника про своє ознайомлення з розміром та періодичністю компенсації, яка може бути виплачена споживачу, у строк 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості, а у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником, визначених підпунктами 5 та 6 пункту 4.3 глави 4 цього Порядку, - з дня надання відповіді споживачу на його звернення щодо надання компенсації;

3) виставлення невірної рахунка з вини ППКО, який не є ОСР (у випадку недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг електропостачальника, визначеного підпунктом 6 пункту 4.3 глави 4 цього Порядку);

4) відсутності на момент виплати компенсації договірних відносин між споживачем, який мав право на компенсацію, та електропостачальником (у разі закінчення строку дії договору електропостачальник зобов'язаний виплатити компенсацію за попередньо порушені гарантовані стандарти у зручний для споживача спосіб);

5) отримання письмової відмови споживача у наданні інформації про реєстраційний номер облікової картки платника податків або серію та номер паспорта (для осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний орган державної податкової служби) під час укладання договору про надання послуг з постачання електричної енергії.

У разі доведених дій чи бездіяльності споживача або третіх осіб, що призвели до затримки в наданні послуг або виконанні робіт, тривалість такої затримки не включається до тривалості надання послуги або виконання робіт.