

## **Показники якості надання послуг з постачання електричної енергії, порядок та розмір компенсації за їх недотримання**

Показники якості надання послуг з постачання електричної енергії, порядок та розмір компенсації за недотримання показників якості електропостачання визначені постановою НКРЕКП від 12.06.2018 року №375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання».

### **1. Показники (стандарти) якості**

#### 1.1. Загальні показники (стандарти) якості надання послуг:

- 1) рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд (відсоток дзвінків, з'єднаних з оператором кол-центру протягом 30 секунд) у звітному році - не менше 75%;
- 2) відсоток втрачених дзвінків кол-центру (без урахування втрачених дзвінків у меню голосового самообслуговування) у звітному році - не більше 10%.

#### 1.2. Гарантовані показники (стандарти) якості надання послуг:

- 1) надання даних про споживання електричної енергії у строк 5 робочих днів з дня отримання запиту 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 обліку.
- 3) розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на оплату у строк 5 робочих днів з дати отримання звернення;
- 4) урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію (якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу електричної енергії забезпечує електропостачальник) у строк 30 днів з дня отримання повідомлення від ОСР щодо виплати компенсації.

### **2. Порядок компенсації за недотримання показників якості електропостачання**

2.1. 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 гарантованого стандарту якості надання послуг.

2.2. Електропостачальник самостійно визначає факт недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання, визначає споживача(ів), яким він має надати компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання, та надає таку компенсацію без додаткового звернення зі сторони споживача.

2.3. Якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу електричної енергії забезпечує електропостачальник:

1) ОСР повідомляє електропостачальника, що здійснює постачання електричної енергії відповідному споживачу, щодо:

- ✓ ідентифікаційних даних споживача;
- ✓ гарантованих стандартів якості надання послуг, яких було недотримано;
- ✓ дати недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг;
- ✓ дати усунення причини незадовільної якості електричної енергії;
- ✓ розміру 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 у кінцевому рахунку за електричну енергію споживача у строк не більше 30 днів з дня отримання повідомлення від ОСР щодо виплати компенсації;

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

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

У разі наявності заборгованості споживача за спожиту електричну енергію компенсація може бути надана у рахунок зменшення заборгованості.

2.5. 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.

2.6. У разі ненадання електропостачальником компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання споживач має право самостійно звернутися до електропостачальника із заявою за встановленою формою. У разі необґрунтованої відмови у наданні компенсації або залишення заяви без розгляду споживач має право звернутись до НКРЕКП.

2.7. У разі невиконання електропостачальником компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання НКРЕКП з урахуванням даних звітності та за результатами планових або позапланових перевірок дотримання електропостачальником ліцензійних умов приймає рішення про накладення штрафу у розмірі, визначеному [Законом України](#) «Про ринок електричної енергії».

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

2.9. Електропостачальник за домовленістю зі споживачем може надавати компенсацію іншим способом, у тому числі шляхом прямого платежу споживачу.

### **3. Звільнення електропостачальника від обов'язку надання компенсації**

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

- 1) якщо недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг було спричинено доведеними форс-мажорними обставинами;
- 2) у разі відмови споживача у письмовому вигляді від отримання компенсації.

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

3.3. Якщо недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР в точці розподілу субспоживачу виникло внаслідок дії чи бездіяльності основного споживача, ОСР має право вимагати від основного споживача відшкодування збитків, що виникли за зобов'язаннями ОСР в наданні компенсації субспоживачу.

### **4. Інформування споживачів щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання**

4.1. Електропостачальник зобов'язаний проінформувати споживача про надання йому компенсації шляхом зазначення у рахунку на оплату електричної енергії або в «особистому кабінеті» споживача (за наявності) на офіційному вебсайті електропостачальника, або листом на офіційному бланку до завершення розрахункового періоду, у якому нараховується компенсація.

4.2. Інформація щодо загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання, розмірів компенсацій та порядку їх надання оприлюднюється на вебсайті електропостачальника.

4.3. Електропостачальник веде реєстр надання компенсацій споживачам за встановленою формою.

## 5. Розміри компенсації за недотримання показників якості електропостачання

Гарантований стандарт		Розмір компенсації, грн.			Періодичність надання
		побутовим	непобутовим		
			малим побутовим	іншим	
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів	100	200	400	одноразово
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 експертизу засобу обліку	45 днів	200	400	600	одноразово
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на оплату	5 роб. днів	100	200	400	одноразово
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів	100	200	400	одноразово