

ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ З ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННЯ

24 жовтня 2018 року набрав чинності Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затверджений постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 (нова редакція – постанова НКРЕКП від 12.08.2020 № 1550) (далі – Порядок).

Цей Порядок визначає перелік загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання і регулює відносини, пов'язані з електропостачанням відповідно до загальних та гарантованих стандартів якості, захистом прав споживачів та наданням електропостачальником компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання споживачам.

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 %.

До гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника належать:

- 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 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 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 Правилами роздрібного ринку електричної енергії;

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

У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, електропостачальник надає споживачу компенсацію:

Гарантований стандарт		Розмір компенсації споживачам, грн			Періодичність надання
		побутовим	непобутовим		
			малим непобутовим	іншим	
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів	200	400	600	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 провести експертизу засобу комерційного обліку	45 днів	200	400	600	одноразово

Розгляд звернення споживача щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
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
Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ	100	200	400	одноразово за зверненням споживача
Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії		100	200	400	одноразово за зверненням споживача

Електропостачальник надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг шляхом урахування суми відповідної компенсації в рахунку за спожиту електричну енергію у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг (у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником, визначених пунктами 5 та 6, - з дня надання відповіді споживачу на його звернення щодо надання компенсації).

Окрім того, 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, останній ураховує суму відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію у строк не більше 30 днів з дня отримання повідомлення від оператора системи щодо виплати компенсації.

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.

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.

Інформування споживача про надання йому компенсації здійснюється шляхом зазначення в рахунку на оплату електричної енергії або в «особистому кабінеті» споживача (за наявності) на офіційному веб-сайті електропостачальника, або листом на офіційному бланку до завершення розрахункового періоду, у якому нараховується компенсація.

Звільнення електропостачальника від обов'язку надання компенсації

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 компенсацій;
- 3) виставлення невірної рахунка з вини Постачальника послуг комерційного обліку, який не є оператором системи розподілу (у випадку недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг електропостачальника визначеного пунктом б);
- 4) відсутності на момент виплати компенсації договірних відносин між споживачем, який мав право на компенсацію, та електропостачальником;
- 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 укладення договору про надання послуг з постачання електричної енергії.

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.