

Дотримання показників якості надання послуг

Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженим Постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 визначено 4 гарантовані стандарти для електропостачальника та компенсації за їх недотримання:

Підпункт Порядку	Гарантований стандарт		Розмір компенсації споживачам, грн			Періодичність надання
			побутові М	непобутові М		
				мали М	інші М	
Підпункт 1 пункту 3.3 глави 3	Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів	100	200	400	одноразово
Підпункт 2 пункту 3.3 глави 3	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 обліку	45 днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 3 пункту 3.3 глави 3	Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на оплату	5 роб. днів	100	200	400	одноразово
Підпункт 4 пункту 3.3 глави 3	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

Також електропостачальник урахує суму відповідної компенсації у рахунку за спожиту електричну енергію з вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються (ПДФО, військовий збір) у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту. У разі перевищення строку в 45 днів – сума компенсації подвоюється.

Електропостачальник самостійно визначає факт недотримання гарантованих стандартів якості надання електропостачання, визначає споживачів, яким він має надати компенсацію, та робить це без додаткового звернення зі сторони споживача.

У разі ненадання електропостачальником компенсації споживач має право самостійно звернутися із заявою до електропостачальника. У разі необґрунтованої відмови у наданні компенсації або залишення заяви без розгляду споживач може звернутися до НКРЕКП.

Компенсація не надається:

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