

Дотримання показників якості послуг

Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженим Постановою НКРЕКП від 12.06.2018р. № 375 (зі змінами, внесеними згідно з Постановами Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг №453 від 29.03.2019р., №1550 від 12.08.2020р., №1759 від 23.09.2020р., №174 від 03.02.2021р., №1354 від 18.08.2021р., №249 від 11.02.2022р., №338 від 20.02.2024р., №2031 від 04.12.2024р.) визначено гарантовані стандарти для електропостачальника та компенсації за їх недотримання.

РОЗМІР КОМПЕНСАЦІЇ

за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника

Підпункт Порядку	Гарантований стандарт		Розмір компенсації споживачам, грн			Періодичність надання
			побутовим	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

Електропостачальник ураховує 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 недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником, визначених підпунктами 5 та 6 пункту 4.3 глави 4 Порядку, - з дня надання відповіді споживачу на його звернення щодо надання компенсації). У разі перевищення строку в 45 днів – сума компенсації подвоюється.

Електропостачальник самостійно визначає факт недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання, визначає споживачів, яким він має надати компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання, та надає таку компенсацію без додаткового звернення зі сторони споживача, крім недотримання гарантованих стандартів якості, визначених підпунктами 5 та 6 пункту 4.3 глави 4 Порядку, компенсація за недотримання яких надається за зверненням споживача, що розглядається протягом 30 днів.

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 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;
- 3) виставлення невірного 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 Порядку);
- 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 укладання договору про надання послуг з постачання електричної енергії.