

Порядок забезпечення стандартів якості надання послуг з електропостачання

З 24 жовтня 2018 року набув чинності Порядок забезпечення стандартів якості послуг з електропостачання, затверджений [постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року N 375](#).

Порядок був розроблений Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, з метою захисту прав споживачів, яким надаються послуги з електропостачання неналежної якості, стимулювання ліцензіатів до підвищення рівня якості послуг та відповідає практиці європейських країн.

Порядок запроваджує загальні та гарантовані стандарти якості надання послуг, встановлює процедуру надання та розміри компенсацій споживачам за недотримання гарантованих стандартів.

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	100	200	400	одноразово за зверненням споживача

		та/або ПРРЕЕ				
Підпункт 6 пункту 4.3 глави 4	Виставлення рахунка електро-постачальником з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії		100	200	400	одноразово за зверненням споживача

{Додаток 2 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1550 від 12.08.2020; із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1759 від 23.09.2020}

Звертаємо увагу на те, що 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.

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 веб-сайті електропостачальника, або листом на офіційному бланку до завершення розрахункового періоду, у якому нараховується компенсація.

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.

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.