

Перелік показників якості електропостачання, порядок та розмір компенсації за їх недотримання

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 або оператором системи розподілу (далі - ОСР), або оператором системи передачі (далі - ОСП) компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання споживачам або замовникам (у випадку недотримання гарантованих стандартів якості під час приєднання до електричних мереж електроустановок, призначених для споживання електричної енергії) визначаються Порядком забезпечення стандартів якості послуг з електропостачання затверджений постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року N 375 (у редакції постанови НКРЕКП від 12.08.2020 № 1550) – надалі Порядок.

Електропостачальник забезпечує дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг.

До гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником належать:

- 1) надання даних про споживання електричної енергії у строк 5 робочих днів з дня отримання звернення 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 комерційного обліку;
- 3) розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка 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 (передачі) 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 ПРРЕЕ;
- 6) виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії.

У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі, електропостачальник надає споживачу компенсацію в розмірах, наведених у додатку 2 до Порядку (за вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються), та відповідно до процедур, визначених главою 6 Порядку.

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

Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, надається за зверненням споживача електропостачальником у разі виставлення невірною рахунка, що підтверджується документом про перевірку правильності даних, зазначених у ньому.

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 3.3 глави 3	Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів	200	400	600	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 комерційного обліку	45 днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 3 пункту 3.3 глави 3	Розгляд звернення споживача щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 4 пункту 3.3 глави 3	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 3.3 глави 3	Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/ або ПРРЕЕ	100	200	400	одноразово за зверненням споживача
Підпункт 6 пункту 3.3 глави 3	Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії		100	200	400	одноразово за зверненням споживача

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 невірною рахунка з вини ППКО, який не є ОСР);
- 4) відсутності на момент виплати компенсації договірних відносин між споживачем, який мав право на компенсацію, та електропостачальником;

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

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.