

Показники якості надання послуг з електропостачання, порядок та розмір компенсації за недотримання показників якості електропостачання

(передбачено Постановою НКРЕКП № 375 від 12.06.2019)

Стандарти якості надання послуг електропостачальника

1. Електропостачальник забезпечує дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у пунктах 2 та 3 цієї глави.
2. 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 %.
3. До гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника належать:
 - ✓ надання даних про споживання електричної енергії у строк 5 робочих днів з дня отримання запиту споживача;
 - ✓ 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 на оплату у строк 5 робочих днів з дати отримання звернення;
- 4) урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у 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 ОСР щодо виплати компенсації.
4. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у пункті 3, електропостачальник надає споживачу компенсацію у розмірах, наведених у додатку 1 (за вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються). Електропостачальник за домовленістю зі споживачем може надавати компенсацію іншим способом, у тому числі шляхом прямого платежу споживачу.

Порядок надання компенсації споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання

1. 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.
2. ОСР/електропостачальник самостійно визначає факт недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання, визначає споживача(ів), яким він має надати компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання, та надає таку компенсацію без додаткового звернення зі сторони споживача.
3. 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:

1) ОСР повідомляє електропостачальника, що здійснює постачання електричної енергії відповідному споживачу, щодо:

- ідентифікаційних даних споживача;
- гарантованих стандартів якості надання послуг, яких було недотримано;
- дати недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг;
- дати усунення причини незадовільної якості електричної енергії у разі недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг;
- розміру компенсації та кінцевої суми до виплати споживачу з вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються;

2) електропостачальник ураховує суму відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку за електричну енергію споживача у строк не більше 30 днів з дня отримання повідомлення від ОСР щодо виплати компенсації;

3) електропостачальник зменшує платіж за надання послуг з розподілу електричної енергії ОСР на суму компенсацій.

4. У разі якщо сума компенсації перевищує суму рахунку за надання послуг з розподілу/постачання електричної енергії, ОСР/електропостачальник ураховують суму невиплаченої компенсації у розрахунках майбутніх періодів.

У разі наявності заборгованості споживача за спожитою електричною енергією/надання послуг з розподілу компенсація може бути надана у рахунок зменшення заборгованості.

5. У разі невиконання ОСР вимог щодо строків надання компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг сума відповідної компенсації подвоюється та має бути врахована при розрахунках зі споживачем/електропостачальником у найближчому розрахунковому періоді.

6. 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.

7. У разі ненадання електропостачальником або ОСР компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання споживач має право самостійно звернутися до електропостачальника або ОСР із заявою за формою, наведеною в додатку 2. У разі необґрунтованої відмови у наданні компенсації або залишення заяви без розгляду споживач має право звернутись до НКРЕКП та її територіальних органів.

8. У разі невиплати електропостачальником або ОСР компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання НКРЕКП з урахуванням даних звітності та за результатами планових або позапланових перевірок дотримання електропостачальником або ОСР ліцензійних умов приймає рішення про накладення штрафу у розмірі, визначеному Законом України «Про ринок електричної енергії», а також щодо надання споживачам компенсації.

9. Надання компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання не позбавляє споживача права вимагати від ОСР або електропостачальника відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР/електропостачальником показників якості електропостачання.

Додаток 1

**Розмір компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості
надання послуг електропостачальника**

№ з/п	Гарантований стандарт		Розмір компенсації споживачам, грн.			Періодичність надання
			побу-товим	непобутовим		
				малим непобу-товим	іншим	
1	Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів	100	200	400	одноразово
2	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
3	Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на оплату	5 роб. днів	100	200	400	одноразово
4	Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСП у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів	100	200	400	одноразово

Додаток 2
Керівнику електропостачальника (або ОСР)

_____ (найменування/П.І.Б. фізичної особи-споживача (замовника – у випадку недотримання гарантованих стандартів якості під час приєднання до електричних мереж))

ЗАЯВА

про надання компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання

Прошу зарахувати мені компенсацію у розмірі _____ грн

(наводиться відповідний розмір компенсації за недотримання гарантованого стандарту)

при розрахунках у наступних розрахункових періодах за недотримання

_____ (найменування електропостачальника або ОСР)

гарантованих стандартів якості електропостачання, а саме:

_____ (наводиться недотриманий гарантований стандарт)

_____ (підпис)

_____ (П. І. Б.)

« ___ » _____ 20__ року