

## Порядок забезпечення стандартів якості надання послуг з електропостачання

24 жовтня 2018 року набув чинності Порядок забезпечення стандартів якості послуг з електропостачання, затверджений постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375 (<http://www.nerc.gov.ua/index.php?id=32498>) із змінами внесеними постановами НКРЕКП від 29 березня 2019 р. №453, від 12.серпня 2020 р. №1550, від 23 вересня 2020 року № 1759 та від 3 лютого 2021 року № 174 (надалі – Порядок).

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
			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	Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гаранто	30 днів	200	400	600	одноразово

глави 3	ваних стандартів якості надання послуг оператора системи у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію					
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

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 (у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником, визначених підпунктами 5 та 6 – з дня надання відповіді споживачу на його звернення щодо надання компенсації).

Електропостачальник зобов'язаний проінформувати споживача про надання йому компенсації шляхом зазначення в 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;
- 3) у разі виставлення невірної рахунка з вини Постачальника послуг комерційного обліку, який не є Оператором системи розподілу (у випадку недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг електропостачальника, визначеного підпунктом 6 пункту 4.3 глави 4 Порядку);

4) у разі відсутності на момент виплати компенсації договірних відносин між споживачем, який мав право на компенсацію, та електропостачальником;

5) у разі 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.

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.