

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

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.

Показники якості надання послуг з електропостачання

Електропостачальник забезпечує дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг.

1. 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 %.

оцінка задоволеності споживачів - не менше 60%.

Загальні стандарти якості надання послуг електропостачальника поширюються лише на суб'єктів господарювання, що отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії та які мають споживачів, кількість яких перевищує 100 000.

2. 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 вище, 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 (перерахування коштів споживачу за банківськими реквізитами).

Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, зазначеного в підпункті 6 , надається за зверненням споживача електропостачальником у разі виставлення невірної 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 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 електро- постачальником з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії		100	200	400	одноразово за зверненням споживача

Звільнення електропостачальника від обов'язку надання компенсації

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, інформація про розмір та періодичність виплати якої завчасно доводиться до відома споживача у письмовій формі або шляхом повідомлення споживачем електропостачальника про своє ознайомлення з розміром та періодичністю компенсації, яка може бути виплачена споживачу, у строк 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості, а у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником - з дня надання відповіді споживачу на його звернення щодо надання компенсації;

3) виставлення невірної 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 закінчення строку дії договору електропостачальник зобов'язаний виплатити компенсацію за попередньо порушені гарантовані стандарти у зручний для споживача спосіб);

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.

4. 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 (у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником, визначених підпунктами 5 та 6 п.2 - з дня надання відповіді споживачу на його звернення щодо надання компенсації).

Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості, визначеного підпунктом 6 п.2, надається незалежно від величини суми коригування рахунка.

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.

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.

Порядок надання компенсації споживачам

за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання

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 (у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником, визначених підпунктами 5 та 6 пункту 2 - з дня надання відповіді споживачу на його звернення щодо надання компенсації).

Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості, визначеного підпунктом 6 пункту 2, надається незалежно від величини суми коригування рахунка.

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, крім недотримання гарантованих стандартів якості, визначених підпунктами 5 та 6 пункту 2, компенсація за недотримання яких надається за зверненням споживача, що розглядається протягом 30 днів.

Якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник:

1) оператор системи у строки, визначені пунктами 7.1, 7.2 та 7.4 Порядку, повідомляє електропостачальника, що здійснює постачання електричної енергії відповідному споживачу, про:

ідентифікаційні дані споживача;
гарантовані стандарти якості надання послуг, які було недотримано;
дату недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг;
дату усунення причини незадовільної якості електричної енергії в разі недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 1 та/або підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2, підпунктом 1 та/або підпунктом 2 пункту 5.2 глави 5 Порядку, разом з останньою із періодичних виплат компенсацій споживачу;
розмір компенсації, розрахований відповідно до пункту 3.3 глави 3, пунктів 5.3, 5.4 глави 5 та додатка 1 до Порядку з урахуванням 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 оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію у строк не більше 30 днів з дня отримання повідомлення від оператора системи щодо виплати компенсації;

3) електропостачальник зменшує платіж за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії оператору системи на суму компенсацій.

Якщо сума компенсації перевищує суму рахунка за надані послуги з розподілу/передачі/постачання електричної енергії, електропостачальник ураховує суму невикраденої компенсації в розрахунках майбутніх періодів.

За наявності заборгованості споживача за спожиту електричну енергію/надані послуги з розподілу (передачі) компенсація надається в рахунок зменшення заборгованості споживача за надані послуги.

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.

У разі ненадання електропостачальником компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання споживач має право самостійно звернутися до електропостачальника із заявою за формою, наведеною в додатку 3 до Порядку. У разі необґрунтованої відмови в наданні компенсації або залишення заяви без розгляду споживач має право звернутись до НКРЕКП та її територіальних органів.

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

Інформування споживачів щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання

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