

Дотримання показників якості надання послуг

З 24 жовтня 2018 року набрав чинності Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затверджений постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 (далі – Порядок), який офіційно опублікований в газеті «Урядовий кур'єр» від 23 жовтня 2018 року у випуску № 198. Даний Порядок визначає, крім іншого, 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 компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання споживачам.

Цей Порядок застосовується до суб'єктів господарювання, що отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу.

У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, електропостачальник надає споживачу компенсацію:

Гарантований стандарт		Розмір компенсації споживачам, грн		Періодичність надання
		непобутовим		
		малим непобутовим	іншим	
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів	200	400	одноразово
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів	400	600	одноразово
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів	400	600	одноразово
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на оплату	5 роб. днів	200	400	одноразово
Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів	200	400	одноразово

Крім іншого повідомляємо, 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 ураховує суму відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператором системи розподілу у кінцевому рахунку за електричну енергію споживача у строк не більше 30 днів з дня отримання повідомлення від оператора системи розподілу щодо виплати компенсації.

У разі якщо сума компенсації перевищує суму рахунку за надання послуг з постачання електричної енергії, електропостачальник ураховує суму невиплаченої компенсації у розрахунках майбутніх періодів.

У разі наявності заборгованості споживача за спожиту електричну енергію компенсація може бути надана у рахунок зменшення заборгованості.

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.

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 компенсацій.

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.

При цьому, звертаємо увагу на те, що при здійсненні виплати компенсації споживачам, Товариство буде вживати всіх заходів з метою виконання норм чинного законодавства України, в т.ч. по відношенню до споживачів, зокрема, в частині дотримання вимог податкового законодавства.