

Стандарти якості надання послуг електропостачальника

Електропостачальник забезпечує дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг.

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 %.

До гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника належать:

- 1) надання даних про споживання електричної енергії у строк 5 робочих днів з дня отримання запиту 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 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.

У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальник надає споживачу компенсацію у розмірах, наведених у [Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання](#) (за вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються), та відповідно до процедур, визначених главою 5 [Порядку](#).

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

Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником не надається у випадках:

- якщо недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг було спричинено доведеними форс-мажорними обставинами;

- у разі відмови споживача у письмовому вигляді від отримання компенсації.

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.

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 у рахунку за спожиту електричну енергію у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг.

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 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 у наданні компенсації або залишення заяви без розгляду споживач має право звернутись до НКРЕКП та її територіальних органів.

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

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

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.