

## Стандарти якості електропостачання та надання компенсацій

### Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій за їх недотримання

З метою захисту прав споживачів НКРЕКП затверджено гарантовані стандарти якості надання послуг з електропостачання, компенсації споживачам за їх недотримання.

Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375, визначено **6 гарантованих стандартів** для електропостачальника та компенсації за їх недотримання.

#### **Процедура надання електропостачальником компенсації споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання**

Електропостачальник урахує суму відповідної компенсації у рахунку за спожиту електричну енергію з вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються (ПДФО, військовий збір) у строк не більше **45 днів** з дня недотримання гарантованого стандарту.

**У разі перевищення строку в 45 днів – сума компенсації подвоюється.**

Електропостачальник самостійно визначає факт недотримання гарантованих стандартів якості надання 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 гарантованого стандарту щодо виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії, дотримання якого визначається за зверненням споживача у разі виставлення невірною рахунка, що підтверджується документом про перевірку правильності даних, зазначених у ньому).

У разі ненадання електропостачальником компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання споживач має право самостійно звернутися із заявою до електропостачальника. У разі необґрунтованої відмови у наданні компенсації або залишення заяви без розгляду споживач має право звернутися до НКРЕКП.

#### **Звільнення електропостачальника від обов'язку надання компенсації**

Компенсація 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;

3) *виставлення невірною рахунка з вини ППКО, який не є ОСР* (у випадку недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг електропостачальника, визначеного підпунктом 6 пункту 4.3 глави 4 цього Порядку);

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

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.

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

Підпункт Порядку	Гарантований стандарт		Розмір компенсації споживачам, грн			Періодичність надання
			побутовим	непобутовим		
				малим побутовим	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 глави 3	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 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

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.