



КРИВОРІЗЬКА ЕНЕРГЕТИЧНА КОМПАНІЯ

ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ З ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННЯ, ПОРЯДОК ТА РОЗМІР КОМПЕНСАЦІЇ ЗА НЕДОТРИМАННЯ ПОКАЗНИКІВ ЯКОСТІ ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННЯ, ВИЗНАЧЕНІ РЕГУЛЯТОРОМ

Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затверджених Постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 (далі – Порядок), визначено 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 малої системи розподілу (далі - ОМСР), 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).

1. Електропостачальник забезпечує дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг, передбачених Главою 4 Порядку.

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.

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.

2. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі, електропостачальник надає споживачу компенсацію в розмірах, наведених у додатку 2 до цього Порядку (за вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються), та відповідно до процедур, визначених главою 6 цього 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 пункту 4.3 цієї глави, надається за зверненням споживача електропостачальником у разі виставлення невірною рахунка, що підтверджується документом про перевірку правильності даних, зазначених у ньому.

Порядок дій у разі отримання повідомлення від ОСР

Якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу електричної енергії забезпечує електропостачальник, ОСР повідомляє електропостачальника, що здійснює постачання електричної енергії відповідному споживачу, про ідентифікаційні дані споживача; гарантовані стандарти якості надання послуг, яких було недотримано; дату недотримання гарантованого стандарту якості; дату усунення причини незадовільної якості електричної енергії; розмір компенсації та кінцеву суму до виплати споживачу з вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються.

Електропостачальник ураховує суму відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку за електричну енергію споживача у строк не більше 30 днів з дня отримання повідомлення від ОСР щодо виплати компенсації.

Електропостачальник зменшує платіж за надання послуг з розподілу електричної енергії ОСР на суму компенсацій.

Особливості зарахування 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.

Права споживача у разі ненадання компенсації

У разі ненадання електропостачальником компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання споживач має право самостійно звернутися до електропостачальника із заявою за встановленою формою.

У разі необґрунтованої відмови у наданні компенсації або залишення заяви без розгляду споживач має право звернутись до НКРЕКП.

У разі невиплати електропостачальником компенсації 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».

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

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

Звільнення електропостачальника від обов'язку надання компенсації

Випадки, коли компенсація не надається

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

у разі відмови споживача у письмовому вигляді від отримання компенсації.

Дії або бездіяльність споживача чи третіх осіб

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.

3. Інформування споживачів щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання

Способи інформування споживача

Електропостачальник зобов'язаний проінформувати споживача про надання йому компенсації шляхом зазначення інформації у 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.

Оприлюднення інформації

Інформація щодо загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання, розмірів компенсацій та порядку їх надання оприлюднюється на вебсайті електропостачальника.

Електропостачальник веде реєстр надання компенсацій споживачам за встановленою формою.

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