

Стандарти якості надання послуг електро постачальником та розмір компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання

Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 375 від 12.06.2018р., затверджено Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання (надалі – Порядок), яким було запроваджено гарантовані стандарти та компенсації за їх недотримання.

Зокрема, 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 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 електропостачальник надає споживачу компенсацію у розмірах, наведених у Таблиці до Порядку (за вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються), та відповідно до процедур, зазначених у цьому Порядку. Електропостачальник за домовленістю зі споживачем може надавати компенсацію іншим способом, у тому числі шляхом прямого платежу споживачу. Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, зазначеного в підпункті 6 пункту 4.3 Порядку, 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 рахунка 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, визнач ений договор ом 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

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 4.3 глави 4 Порядку, – з дня надання відповіді споживачу на його звернення щодо надання компенсації).

Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості, визначеного підпунктом 6 пункту 4.3 глави 4 Порядку, 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 підпунктом 21 пункту 2.3 глави 2 та підпунктами 5 та 6 пункту 4.3 глави 4 Порядку, компенсація за недотримання яких надається за зверненням споживача, що розглядається протягом 30 днів.

Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плати за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник:

1) оператор системи у строки, визначені пунктами 6.1, 6.2 та 6.4 цієї глави, 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 Порядку, разом з останньою із періодичних виплат компенсацій споживачу;

розмір компенсації, розрахований відповідно до пункту 3.3 глави 3 додатка 1 до Порядку та з урахуванням пункту 6.10 глави Порядку, та 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, оператор системи/електропостачальник ураховують суму несплаченої 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 пункту 6.5 глави Порядку 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 або оператором системи компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання, споживач має право самостійно звернутися до електропостачальника або оператора системи із заявою за формою, наведеною в **Додатку**. 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 оператора системи або електропостачальника відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання оператором системи/ електропостачальником показників якості електропостачання.

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;
- 3) виставлення невірної картки платника податків або серію та номер паспорта (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.

Зразок заяви про надання компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання

Керівнику електропостачальника або оператора системи

(найменування/ПІБ фізичної особи-споживача
(замовника –
у випадку недотримання гарантованих стандартів якості
під час приєднання до електричних мереж))

**ЗАЯВА
про надання компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості
електропостачання**

Прошу зарахувати мені компенсацію в розмірі _____ грн
(наводиться відповідний розмір компенсації
за недотримання гарантованого стандарту)

при розрахунках у наступних розрахункових періодах за недотримання

(найменування електропостачальника або оператора системи)

гарантованих стандартів якості електропостачання, а саме:

(наводиться недотриманий гарантований стандарт із глав 2 - 4 цього Порядку)

(підпис)

(ПІБ)

«__» _____ 20__ року