

СТАНДАРТИ ТА ВИМОГИ ДО ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

З 12 січня 2017 року набрав чинності Порядок забезпечення стандартів якості надання послуг з електропостачання, затверджений постановою НКРЕКП від 18.10.2016 №1841 (далі – Порядок), який офіційно опублікований в газеті «Урядовий кур'єр». Даний Порядок запроваджує загальні та гарантовані стандарти якості надання послуг, встановлює процедуру надання та розміри компенсацій споживачам за недотримання гарантованих стандартів.

Тип послуги	Стандарт	Відсоток робіт, що мають бути завершені протягом встановленого часу, %
<i>Перевірка рахунків за спожиту електроенергію, у т. ч.:</i>		
Перевірка рахунків на оплату електроенергії для споживачів (крім населення)	5 робочих днів	90
Перевірка рахунків на оплату електроенергії для населення	5 днів	98
Вимірювання параметрів якості електричної енергії у разі їх відхилення від договірних значень та оформлення двостороннього акта про якість електричної енергії (крім населення)	2 дні	98
<i>Оформлення акта-претензії щодо порушення умов договору (для населення):</i>		
Прибуття представника електропостачальника для складання акта-претензії щодо порушення умов договору, у т. ч.:		
у містах	3 дні	99
у сільській місцевості	7 днів	99
Усунення недоліків, зазначених в акті-претензії, або надання обґрунтованої відмови	10 днів	99
Відповідь оператора кол-центру на дзвінок із черги дзвінків	30 с	75

У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання енергопостачальник або електророзподільне підприємство сплачує споживачу (замовнику – у разі недотримання гарантованих стандартів якості під час приєднання до електричних мереж) компенсацію:

Тип послуги	Стандарт	Розмір компенсації, грн. (без ПДВ)	
		з дня набрання чинності Порядком до 31.12.2017	з 01.01.2018
<i>Надання договору про приєднання та технічних умов, у т. ч.:</i>			
Для стандартного приєднання	5 робочих днів	100	200
Без необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (приєднання, що не є стандартним)	15 робочих днів	100	200
У разі необхідності їх узгодження з власником (користувачем) магістральних інженерних мереж (приєднання, що не є стандартним)	30 робочих днів	100	200
<i>Підключення електроустановки замовника до електричних мереж (стандартне приєднання), у т. ч.:</i>			
Без потреби припинення електропостачання інших споживачів	5 днів	100	200
У разі потреби припинення електропостачання інших споживачів	10 днів	100	200
<i>Підключення електроустановки замовника до електричних мереж (приєднання, що не є стандартним), у т. ч.:</i>			
Без потреби припинення електропостачання інших споживачів	5 днів	200	400
У разі потреби припинення електропостачання інших споживачів	10 днів	200	400
<i>Підключення електроустановок споживача після відключення (крім населення)</i>			
Відновлення електропостачання споживача після усунення порушень і оплати споживачем заборгованості, витрат на повторне підключення та збитків, завданих енергопостачальнику (для населення), у т. ч.:			
У містах	3 робочі дні	100	200
У сільській місцевості	5 робочих днів	100	200
<i>Відновлення електропостачання після перерви в електропостачанні</i>			
	24 години	100	200
<i>Надання на розгляд проекту договору про постачання електричної енергії, у т. ч.:</i>			
Для споживачів (крім населення) із приєднаною потужністю до 150 кВт	7 робочих днів	50	100
Для споживачів (крім населення) із приєднаною потужністю 150 кВт та більше	14 робочих днів	100	200
<i>Технічна перевірка розрахункових засобів обліку (крім населення)</i>			
	20 днів	100	200
<i>Письмове звернення споживача</i>			
	1 місяць	100	200
<i>Проведення експертизи приладу обліку (для населення)</i>			
	20 днів	100	200

Звертаємо увагу на те, що енергопостачальник або електророзподільне підприємство сплачує споживачу (замовнику - у разі недотримання гарантованих стандартів якості з надання послуг з приєднання до електричних мереж) компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості послуг з електропостачання шляхом врахування суми відповідної компенсації як авансової плати за спожиту електричну енергію на наступний розрахунковий період, а в разі недотримання гарантованих стандартів під час приєднання до електричних мереж - в перший розрахунковий період після укладення договору про постачання або користування електричною енергією.

Енергопостачальник або електророзподільне підприємство зобов'язані проінформувати споживача про надання йому компенсації шляхом зазначення у рахунку на оплату електроенергії, або в «особистому кабінеті» споживача на офіційному веб-сайті енергопостачальника або електророзподільного підприємства (за наявності), або листом на офіційному бланку до завершення розрахункового періоду, у якому нараховується компенсація.

Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання не надається у випадках, якщо недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання було спричинено доведеними:

- форс-мажорними обставинами;
- діями споживача, що призвели до затримки у наданні послуг або аварійної перерви в електропостачанні у розподільчих мережах;
- діями третіх осіб, що призвели до аварійної перерви в електропостачанні у розподільчих мережах;
- застосуванням графіків і протиаварійних систем зниження електроспоживання з метою запобігання порушенням режиму роботи об'єднаної енергетичної системи України.

При цьому, звертаємо увагу, 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/замовників, зокрема, в частині дотримання вимог податкового законодавства.