

Стандарти та вимоги якості обслуговування споживачів

Показники якості надання послуг електропостачальника, порядок та розмір компенсації за їх недотримання визначені Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання (постанова НКРЕКП від 12.06.2018 №375).

Відповідно до Постанови НКРЕКП №375 від 12.06.2018 «Про затвердження порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання»:

<...>

3. Стандарти якості надання послуг електропостачальника

3.1. Електропостачальник забезпечує дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у пунктах 3.2 та 3.3 цієї глави.

3.2. 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 %.

3.3. 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.

3.4. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у пункті 3.3 цієї глави, електропостачальник надає споживачу компенсацію у розмірах, наведених у [додатку 2](#) до цього Порядку (за вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються), та відповідно до процедур, визначених главою 5 цього Порядку.

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

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 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 обліку	45 днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 3 пункту 3.3 глави 3	Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на оплату	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 ОСП 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