



## Перелік показників якості надання послуг з електропостачання та розмір компенсації за їх недотримання

До гарантованих показників 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.

При недотриманні гарантованих показників якості надання послуг, Електропостачальник надає Споживачу компенсацію в розмірах, передбачених Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 (далі по тексту – Порядок).

Електропостачальник за домовленістю зі Споживачем може надавати компенсацію іншим способом, у тому числі шляхом прямого платежу Споживачу. Компенсація за недотримання гарантованих показників якості надання послуг, надається за зверненням Споживача Електропостачальником у разі виставлення невірного рахунка, що підтверджується документом про перевірку правильності даних, зазначених у ньому.

### РОЗМІР КОМПЕНСАЦІЇ

#### за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг Електропостачальника

| Підпункт<br>Порядку                 | Гарантований стандарт   |  | Розмір компенсації споживачам, грн |                      |       | Періодичність<br>надання           |
|-------------------------------------|---|--|------------------------------------|----------------------|-------|------------------------------------|
|                                     |   |  | побутовим                          | непобутовим          |       |                                    |
|                                     |   |  |                                    | малим<br>непобутовим | іншим |                                    |
| Підпункт<br>1 пункту 4.3<br>глави 4 | Надання даних про споживання електричної енергії  | 5 роб. днів                              | 200                                | 400                  | 600   | одноразово                         |
|                                     | Розгляд звернень/скарг/ претензій споживачів  | 30 днів                                  | 200                                | 400                  | 600   | одноразово                         |
| Підпункт<br>2 пункту 4.3<br>глави 4 | 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<br>3 пункту 4.3<br>глави 4 | Розгляд звернення споживача щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію   | 5 роб. днів                              | 200                                | 400                  | 600   | одноразово                         |
| Підпункт<br>4 пункту 4.3<br>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<br>5 пункту 4.3<br>глави 4 | Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)   | Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ | 100                                | 200                  | 400   | одноразово за зверненням споживача |
| Підпункт<br>6 пункту 4.3<br>глави 4 | Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії   |  | 100                                | 200                  | 400   | одноразово за зверненням споживача |