

З метою захисту прав споживачів НКРЕКП затверджено гарантовані стандарти якості надання послуг з електропостачання, компенсації споживачам за їх недотримання.

Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 (нова редакція – постанова НКРЕКП від 12.08.2020 № 1550), визначено **21 гарантований стандарт** для оператора системи розподілу (далі – ОСР), **17 гарантованих стандартів** для оператора системи передачі (далі – ОСП) та **6 гарантованих стандартів** для електропостачальника та компенсації за їх недотримання.

Процедура надання оператором системи компенсації споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання

Варіант 1 - якщо за умовами договору споживача про надання послуг з розподілу (передачі) оплату послуг з розподілу (передачі) здійснює споживач (**максимальний строк надання компенсації – 45 днів**):

Оператор системи ураховує суму відповідної компенсації у рахунку за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії у строк не більше 45 днів:

- з дня недотримання гарантованого стандарту;
- з дня укладення договору споживача про надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії для гарантованих стандартів щодо видачі технічних умов на приєднання та подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання;
- з дня завершення календарного місяця для гарантованого стандарту щодо дотримання показників змінення напруги (лише для ОСР). Компенсація надається щомісячно *у розмірі 25 % плати за надання послуг з розподілу* за кожен календарний місяць з дня отримання скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії;
- з дня недотримання гарантованого стандарту щодо усунення причин недотримання показників якості електричної енергії з наступною періодичністю в 30 календарних днів до дня усунення причини недотримання показників якості (лише для ОСР);
- з дня надання відповіді на звернення споживача щодо недотримання гарантованого стандарту стосовно кількості перерв в електропостачанні (лише для ОСР).

У разі перевищення строку в 45 днів – сума компенсації подвоюється.

Варіант 2 - 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 (**максимальний строк надання компенсації – 75 днів**)

1. Оператор системи ураховує суму відповідної компенсації при розрахунках з електропостачальником з вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються (ПДФО, військовий збір) у строк не більше 45 днів:

- з дня недотримання гарантованого стандарту;
- з дня укладення договору споживача про надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії для гарантованих стандартів щодо видачі технічних умов на приєднання та подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання;
- з дня завершення календарного місяця для гарантованого стандарту щодо дотримання показників змінення напруги (лише для ОСР). Компенсація надається щомісячно *у розмірі 25 % плати за надання послуг з розподілу* за кожен календарний місяць з дня отримання скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії;
- з дня недотримання гарантованого стандарту щодо усунення причин недотримання показників якості електричної енергії з наступною періодичністю в 30 календарних днів до дня усунення причини недотримання показників якості (лише для ОСР);
- з дня надання відповіді на звернення споживача щодо недотримання гарантованого стандарту стосовно кількості перерв в електропостачанні (лише для ОСР).

У разі перевищення строку в 45 днів – сума компенсації подвоюється.

2. Електропостачальник зменшує платіж споживачу у кінцевому рахунку у строк не більше 30 днів з дня отримання повідомлення від оператора системи щодо виплати компенсації. У разі перевищення строку в 30 днів – електропостачальник додатково сплачує компенсації.

Оператор системи самостійно визначає факт недотримання гарантованих стандартів якості надання 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 гарантованого стандарту для ОСР щодо кількості перерв в електропостачанні протягом 12 календарних місяців в точці розподілу споживача (тривалістю понад одну годину), факт недотримання якого визначається за зверненням споживача щодо надання компенсації).

У разі ненадання оператором системи компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості

електропостачання споживач має право самостійно звернутися із заявою до оператора системи. У разі необґрунтованої відмови у наданні компенсації або залишення заяви без розгляду споживач має право звернутися до НКРЕКП.

У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСП надає споживачу (замовнику – у разі недотримання гарантованих стандартів якості при наданні послуги з приєднання до електричних мереж електроустановок, призначених для споживання) компенсацію в розмірі **10000,00** гривень.

Гарантований стандарт щодо кількості перерв в електропостачанні

Кількість перерв в електропостачанні протягом 12 календарних місяців в точці розподілу споживача (тривалістю понад одну годину) повинна становити:

для запланованих перерв без попередження споживача та перерв з причин технологічних порушень в електричних мережах ліцензіата:

- у міській місцевості – менше 7;
- у сільській місцевості – менше 9;

для запланованих перерв із попередженням споживача (без урахування запланованих перерв в електропостачанні, які виникли внаслідок проведення робіт з капітального ремонту, будівництва, технічного переоснащення, реконструкції, модернізації електричних мереж, якщо виконання таких робіт передбачене інвестиційною програмою ОСП та/або річною програмою ремонтів ОСП, та/або при реалізації договорів приєднання електроустановок споживачів згідно з чинними нормативними документами) – менше 12.

Даний гарантований стандарт вводиться в дію з 01.07.2021 й за його недотримання за відповідним зверненням споживача ОСП надає компенсацію у розмірі 200 грн та додатково 50 грн за кожну перерву понад встановлений стандарт.

Дотримання гарантованого стандарту щодо кількості перерв в електропостачанні протягом попередніх 12 календарних місяців в точці розподілу споживача (тривалістю понад одну годину) визначається за зверненням споживача щодо надання компенсації за недотримання даного гарантованого стандарту.

Відповідь на таке звернення має містити, у тому числі:

- назву диспетчерського обладнання, від якого заживлений споживач,
- інформацію щодо кількості запланованих перерв без попередження споживача та перерв з причин технологічних порушень в електричних мережах ліцензіата у точці розподілу споживача за попередні 12 календарних місяців;
- інформацію щодо кількості запланованих перерв із попередженням споживача, а також які виникли внаслідок проведення робіт з капітального ремонту, будівництва, технічного переоснащення, реконструкції, модернізації електричних мереж, якщо виконання таких робіт передбачене інвестиційною програмою ОСП та/або річною програмою ремонтів ОСП, та/або при реалізації договорів приєднання електроустановок споживачів згідно з чинними нормативними документами у точці розподілу споживача за попередні 12 календарних місяців;
- інформацію щодо кількості перерв з інших причин, зокрема, форс-мажорних обставин;
- висновок щодо дотримання/недотримання гарантованих стандартів.

Звільнення ОСП від обов'язку надання компенсації

Компенсація не надається у випадках:

- 1) недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг спричинено доведеними:
 - *форс-мажорними обставинами* (наприклад складні погодні умови, що підтверджується довідками МНС або Гідрометцентру);
 - *діями споживача або третіх осіб* (крім основних споживачів, інших ОСП та НЕК «Укренерго»), що призвели до аварійної перерви в електропостачанні в розподільчих мережах або недотримання показників якості електричної енергії;
 - *застосуванням заходів регулювання споживання* з метою вимушеного зменшення величини споживаної електричної енергії та потужності у випадках, передбачених Кодексом систем розподілу;
- 2) *запланованих перерв в електропостачанні тривалістю до 48 годин з попередженням споживачів* у встановленому чинним законодавством порядку, які виникли внаслідок проведення робіт з капітального ремонту, будівництва, технічного переоснащення, реконструкції, модернізації електричних мереж, якщо виконання таких робіт передбачене інвестиційною програмою ОСП та/або річною програмою ремонтів ОСП, та/або при реалізації договорів приєднання електроустановок споживачів згідно з чинними нормативними документами;
- 3) *відмови споживача* в письмовому вигляді від отримання компенсації;
- 4) *відсутності на дату виплати компенсації договірних відносин* між споживачем, який мав право на компенсацію, та ОСП;
- 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 розподілу електричної енергії.

Звільнення ОСП від обов'язку надання компенсації

Компенсація 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) відсутності на дату виплати компенсації договірних відносин між споживачем, який мав право на компенсацію, та ОСП.

Процедура надання електропостачальником компенсації споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання

Електропостачальник ураховує суму відповідної компенсації у рахунку за спожиту електричну енергію з вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються (ПДФО, військовий збір) у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту. У разі перевищення строку в 45 днів – сума компенсації подвоюється.

Електропостачальник самостійно визначає факт недотримання гарантованих стандартів якості надання 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 гарантованого стандарту щодо виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії, дотримання якого визначається за зверненням споживача у разі виставлення невірною рахунка, що підтверджується документом про перевірку правильності даних, зазначених у ньому).

У разі ненадання електропостачальником компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання споживач має право самостійно звернутися із заявою до електропостачальника. У разі необґрунтованої відмови у наданні компенсації або залишення заяви без розгляду споживач має право звернутися до НКРЕКП.

Звільнення електропостачальника від обов'язку надання компенсації

Компенсація 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 невірного рахунка з вини ППКО, який не є ОСП* (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.

Розмір компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСП

Підпункт Порядку	Гарантований стандарт	Розмір компенсації споживачам, грн			Періодичність надання
		побутовим	непобутовим		
			малим непобутовим	іншим	
Підпункт 1 пункту	Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу	25 % плати за надання послуг з розподілу			щомісячно

2.3 глави 2			$(K=0,25 \times T \times Q \times d,$ де T – діючий у розрахунковому місяці тариф на розподіл за відповідним класом напруги; Q – середньодобове споживання у розрахунковому місяці; d – кількість днів у розрахунковому місяці в період розподілу електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають визначеним показникам (з дня отримання скарги (претензії) щодо незадовільної якості електричної енергії до дня усунення причини недотримання показників змінення напруги))			
Підпункт 2 пункту 2.3 глави 2	Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача:		X		X	
	у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР	30 днів	100	200	400	кожні 30 календарних днів
	у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів	100	200	400	кожні 30 календарних днів
Підпункт 3 пункту 2.3 глави 2	Розгляд скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії:		X		X	
	без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу	15 днів	200	400	600	одноразово
	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу	30 днів	200	400	600	одноразово
	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу для групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії)	45 днів	100	-	-	одноразово кожному споживачу
Підпункт 4 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	24 години	200	400	600	одноразово
Підпункт 5 пункту 2.3 глави 2	Видача технічних умов на приєднання разом із проектом договору про приєднання:		X		X	
	для стандартного приєднання	10 роб. днів	600	1200	1800	одноразово
	для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з ОСР	10 роб. днів	600	1200	1800	одноразово
	для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з ОСР	20 роб. днів	X	1200	1800	одноразово
Підпункт 6 пункту 2.3 глави 2	Подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника:		X		X	
	якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших користувачів	5 роб. днів	200	400	600	одноразово

	якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших користувачів	10 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 7 пункту 2.3 глави 2	Підключення електроустановок замовника до електричної мережі:					
	якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших користувачів	5 роб. днів	400	800	1200	одноразово
	якщо підключення потребує припинення електропостачання інших користувачів	10 роб. днів	400	800	1200	одноразово
Підпункт 8 пункту 2.3 глави 2	Видача паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу	3 роб. дні	200	400	600	одноразово
Підпункт 9 пункту 2.3 глави 2	Видача підписаного ОСР паспорта точки розподілу	10 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 10 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за заявою споживача	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 11 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою ОСР:					
	у міській місцевості	3 роб. дні	200	400	600	одноразово
	у сільській місцевості	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 12 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за зверненням електропостачальника:					
	у міській місцевості	3 роб. дні	200	400	600	одноразово
	у сільській місцевості	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 13 пункту 2.3 глави 2	Контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії за зверненням споживача:					
	якщо відповідні засоби комерційного обліку належать ОСР	20 робочих днів	200	400	600	одноразово
	якщо засоби комерційного обліку належать споживачу	20 робочих днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 14 пункту 2.3 глави 2	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 15 пункту 2.3 глави 2	Розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання	30 днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 16 пункту 2.3 глави 2	Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за послуги з розподілу електричної енергії	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 17 пункту	Експертиза засобів комерційного обліку	20 роб. днів	200	400	600	одноразово

2.3 глави 2						
Підпункт 18 пункту 2.3 глави 2	Розгляд звернень споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі:					
	без потреби проведення перевірки лічильника	5 робочих днів	200	400	600	одноразово
	у разі потреби проведення перевірки лічильника	20 робочих днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 19 пункту 2.3 глави 2	Установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії індивідуального побутового споживача	7 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 20 пункту 2.3 глави 2	Заміна або зміна місця встановлення лічильника електричної енергії	7 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 21 пункту 2.3 глави 2	Кількість перерв в електропостачанні протягом 12 календарних місяців в точці розподілу споживача:					
	для запланованих перерв без попередження споживача та перерв з причин технологічних порушень в електричних мережах ліцензіата					
	у міській місцевості	менше 7	за формулою $Ka(n) = Km + 50 \times (Na(n) - N)$, де Km – мінімальний розмір суми компенсації, встановлений за недотримання гарантованого стандарту, який становить 200 грн – для побутового споживача, 400 грн – для малого побутового споживача, 600 грн – для непобутового споживача; $Na(n)$ – фактична кількість запланованих перерв без попередження споживача та перерв з причин технологічних порушень в електричних мережах ліцензіата (запланованих перерв із попередженням споживача) у точці розподілу споживача за попередні 12 календарних місяців; N – кількість перерв в електропостачанні за попередні 12 календарних місяців у точці розподілу споживача (тривалістю понад одну годину) відповідно до гарантованого стандарту, визначеного підпунктом 21 пункту 2.3 цієї глави.			одноразово за зверненням споживача
	у сільській місцевості	менше 9				одноразово за зверненням споживача
	для запланованих перерв із попередженням споживачів	менше 12				одноразово за зверненням споживача

Розмір компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника

Підпункт Порядку	Гарантований стандарт	Розмір компенсації споживачам, грн		Періодичність надання
		побу товим	непобутовим	
			малим непобутовим	

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 комерційного обліку	45 днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 3 пункту 3.3 глави 3	Розгляд звернення споживача щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	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 оператора системи 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