

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЕРНЕРІНГ»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор ТОВ «ЕРНЕРІНГ»

_____ Синегуб Р.П.

_____ 2020 р.

**Порядок забезпечення стандартів якості
електропостачання та надання компенсацій за їх
недотримання**

(згідно з постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375)

м. Київ 2020

Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій за їх недотримання

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](#), визначено 16 гарантованих стандартів для оператора системи розподілу (далі – ОСР) та 4 гарантовані стандарти для електропостачальника та компенсації за їх недотримання.

Процедура надання ОСР компенсації споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання

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

ОСР ураховує суму відповідної компенсації у рахунку за надання послуг з розподілу електричної енергії у строк **не більше 45 днів**:

- з дня недотримання гарантованого стандарту;
- з дня укладення договору споживача про надання послуг з розподілу 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. Компенсація надається щомісячно у розмірі 25 % плати за надання послуг з розподілу за кожен календарний місяць з дня отримання скарги (претензії) споживача 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 90 календарних днів до дня усунення причини недотримання показників якост. 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 електричної енергії забезпечує електропостачальник (**максимальний строк надання компенсації – 75 днів**).

1. Оператор системи розподілу 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 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. Компенсація надається щомісячно у розмірі 25 % плати за надання послуг з розподілу за кожен календарний місяць з дня отримання скарги (претензії) споживача 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 90 календарних днів до дня усунення причини недотримання показників якості. 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 ОСР щодо виплати компенсації. У разі перевищення строку в 30 днів – електропостачальник додатково сплачує компенсації.

ОСР 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.

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

Звільнення ОСР від обов'язку надання компенсації

Компенсація не надається у випадках:

- 1) якщо недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг було спричинено доведеними:
- форс-мажорними обставинами (наприклад складні погодні умови, що підтверджується довідками МНС або Гідрометцентру);

- діями споживача або третіх осіб (крім основних споживачів, інших ОСР та НЕК «Укренерго»), що призвели до аварійної перерви в електропостачанні у розподільчих мережах;
 - застосуванням заходів регулювання споживання з метою вимушеного зменшення величини споживаної електричної енергії та потужності у випадках, передбачених Кодексом систем розподілу («віялові» відключення);
- 2) при запланованих перервах в електропостачанні з попередженням споживачів у встановленому чинним законодавством порядку, які виникли внаслідок проведення робіт, передбачених інвестиційною програмою та/або річною програмою ремонтів ОСР, та/або при реалізації договорів приєднання;
- 3) у разі відмови споживача у письмовому вигляді від отримання компенсації.

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.

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) якщо недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг було спричинено доведеними форс-мажорними обставинами;
- 2) у разі відмови споживача у письмовому вигляді від отримання компенсації.

Розмір компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР

| Підпункт Порядку | Гарантований стандарт | Розмір компенсації споживачам, грн | Періодичність надання |
|------------------|-----------------------|------------------------------------|-----------------------|
|------------------|-----------------------|------------------------------------|-----------------------|

| | | | побутовим | непобутовим | | |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|---------------------------|
| | | | | малим непобутовим | іншим | |
| Підпункт пункту 1 2.3 глави 2 | Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу | | 25 % плати за надання послуг з розподілу (пункт 2.5 глави 2 Порядку) | | | щомісячно |
| Підпункт пункту 2 2.3 глави 2 | Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги (претензії) споживача: | | | | | |
| | у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР | 30 днів | 100 | 200 | 400 | кожні 90 календарних днів |

| | | | | | | |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|-----|-----|---------------------------|
| | у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі | 180 днів | 100 | 200 | 400 | кожні 90 календарних днів |
| Підпункт пункту 3 2.3 глави 2 | Розгляд скарги (претензії) споживача щодо якості електричної енергії: | | | | | |
| | без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживачу | 15 днів | 100 | 200 | 400 | одноразово |
| | у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживачу | 30 днів | 100 | 200 | 400 | одноразово |
| Підпункт пункту 4 2.3 глави 2 | Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні | 24 години | 200 | 400 | 600 | одноразово |
| Підпункт пункту 5 2.3 глави 2 | Видача технічних умов на приєднання разом із проектом договору про приєднання: | | | | | |
| | для стандартного приєднання | 10 роб. днів | 200 | 400 | 600 | одноразово |
| | для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі | 10 роб. днів | 200 | 400 | 600 | одноразово |
| | для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі | 20 роб. днів | | 400 | 600 | одноразово |
| Підпункт пункту 6 2.3 глави 2 | Подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника: | | | | | |
| | якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших Користувачів | 5 роб. днів | 100 | 200 | 400 | одноразово |
| | якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших Користувачів | 10 роб. днів | 100 | 200 | 400 | одноразово |
| Підпункт пункту 7 2.3 глави 2 | Підключення електроустановок замовника до електричної мережі: | | | | | |
| | якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших Користувачів | 5 роб. днів | 200 | 400 | 600 | одноразово |

| | | | | | | |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|-----|-----|------------|
| | якщо підключення потребує припинення електропостачання інших Користувачів | 10 роб. днів | 200 | 400 | 600 | одноразово |
| Підпункт 8 пункту 2.3 глави 2 | Видача паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу | 3 роб. дні | 100 | 200 | 400 | одноразово |
| Підпункт 9 пункту 2.3 глави 2 | Видача підписаного ОСР паспорта точки розподілу | 10 роб. днів | 100 | 200 | 400 | одноразово |
| Підпункт 10 пункту 2.3 глави 2 | Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за заявою споживача | 5 роб. днів | 100 | 200 | 400 | одноразово |
| Підпункт 11 пункту 2.3 глави 2 | Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за ініціативою ОСР: | | | | | |
| | у міській місцевості | 3 роб. дні | 100 | 200 | 400 | одноразово |
| | у сільській місцевості | 5 роб. днів | 100 | 200 | 400 | одноразово |
| Підпункт 12 пункту 2.3 глави 2 | Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за зверненням електропостачальника: | | | | | |
| | у міській місцевості | 3 роб. дні | 100 | 200 | 400 | одноразово |
| | у сільській місцевості | 5 роб. днів | 100 | 200 | 400 | одноразово |
| Підпункт 13 пункту 2.3 глави 2 | Перевірка лічильника | 20 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 внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання | 30 днів | 200 | 400 | 600 | одноразово |
| Підпункт 16 пункту 2.3 глави 2 | Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії | 5 роб. днів | 100 | 200 | 400 | одноразово |

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 пункту 3.3 глави 3 | Надання даних про споживання електричної енергії | 5 роб. днів | 100 | 200 | 400 | одноразово |
| Підпункт 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 пункту 3.3 глави 3 | Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на оплату | 5 роб. днів | 100 | 200 | 400 | одноразово |
| Підпункт пункту 3.3 глави 3 | Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію | 30 днів | 100 | 200 | 400 | одноразово |