

Постановою НКРЕКП № 375 від 12.06.2018

«Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання»

встановлено:

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.