



# Порядок забезпечення стандартів якості надання послуг з електропостачання

З метою захисту прав споживачів, яким надаються послуги з електропостачання неналежної якості, стимулювання ліцензіатів до підвищення рівня якості послуг та встановлення відповідності практиці європейських країн Постановою НКРЕКП № 375 від 12.06.2018 р. (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0375874-18#Text>) було затверджено Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання. Додатком 2 до Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання передбачені розміри компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника

## 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	іншим	
Підпункт 1 пункту 4.3 глави 4	Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 2 пункту 4.3 глави 4	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	45 днів	200	400	600	одноразово

	експертизу засобу комерційного обліку					
Підпункт 3 пункту 4.3 глави 4	Розгляд звернення споживача щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 4 пункту 4.3 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 5 пункту 4.3 глави 4	Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ	100	200	400	одноразово за зверненням споживача
Підпункт 6 пункту 4.3 глави 4	Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії		100	200	400	одноразово за зверненням споживача

