



Стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів

Стандарти якості надання послуг електропостачальником передбачені Постановою НКРЕКП № 375 від 12.06.2018 «Про затвердження порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання» (далі – Порядок).

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 %.
- оцінка задоволеності споживачів - не менше 60%.

Загальні стандарти якості надання послуг електропостачальника поширюються лише на суб'єктів господарювання, що отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії та які мають споживачів, кількість яких перевищує 100 000.

До гарантованих стандартів 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 ПРПЕЕ;
- 6) виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії.

У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, електропостачальник надає споживачу компенсацію в розмірах, наведених у додатку 2 до Порядку (за вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються), та відповідно до процедур, визначених главою 6 Порядку.

Електропостачальник за домовленістю зі споживачем може надавати компенсацію іншим способом, у тому числі шляхом прямого платежу споживачу (перерахування коштів споживачу за банківськими реквізитами).

Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, зазначеного в підпункті 6 пункту, надається за зверненням споживача електропостачальником у разі виставлення невірної рахунка, що підтверджується документом про перевірку правильності даних, зазначених у ньому.

*Баланс - це сума дій,
а не дій обставин...*