ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ З ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННЯ, ПОРЯДОК ТА РОЗМІР КОМПЕНСАЦІЇ ЗА ЇХ НЕДОТРИМАННЯ

Відповідно до Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 (далі – Порядок), електропостачальник дотримується загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг.

Загальні стандарти якості електропостачальника

Стандарт	Рівень, встановлений НКРЕКП
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	не менше 75 %
Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру	не більше 10 %
Оцінка задоволеності споживачів якістю обслуговування	не менше 60 %

Гарантовані стандарти якості електропостачальника та розмір компенсації (непобутові споживачі)

Гарантований стандарт	Строк	Компенсація, грн
Надання даних про споживання електричної енергії (п. 9.6.3 ПРРЕЕ)	5 робочих днів	200
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів	200
Розгляд звернень/скарг/претензій, якщо потрібна технічна перевірка або експертиза засобу обліку	45 днів	200
Розгляд звернень щодо перевірки правильності рахунку на оплату	5 робочих днів	200
Урахування компенсації за недотримання гарантованих стандартів оператора системи в кінцевому рахунку споживача	30 днів	200
Виставлення рахунка (у паперовій або електронній формі)	строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ	200
Виставлення рахунка з правильними даними щодо ціни, вартості та обсягу спожитої електричної енергії	—	200

Розміри компенсацій наведено відповідно до додатка 2 до Порядку в редакції, чинній на дату розміщення; у разі зміни Порядку застосовуються актуальні розміри.

Порядок надання компенсації

1. Компенсація надається споживачу автоматично – шляхом урахування її суми в рахунку за електричну енергію наступного розрахункового періоду після виявлення факту недотримання гарантованого стандарту (не пізніше 45 днів).

2. Якщо компенсацію не було враховано автоматично, споживач має право подати заяву про надання компенсації протягом одного року з дня порушення; заява розглядається протягом 15 днів.

3. Компенсація не надається, якщо недотримання стандарту спричинене форс-мажорними обставинами або діями самого споживача, а також якщо споживач не надав інформації, необхідної для виконання послуги.

4. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг оператора системи (розподілу) надається оператором системи і враховується електропостачальником у кінцевому рахунку споживача протягом 30 днів з дня отримання інформації від оператора системи.

5. Надання компенсації не позбавляє споживача права на відшкодування збитків у загальному порядку.

Моніторинг та звітність

ТОВ «КОМПАНІЯ ЮНЕКС» веде облік звернень споживачів та строків їх розгляду, щоквартально подає до НКРЕКП форму № 14-НКРЕКП-якість-постачання (звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання електричної енергії) та щороку до 1 квітня оприлюднює на вебсайті інформацію про дотримання загальних та гарантованих стандартів якості і суми наданих компенсацій за формою додатка 8 до Порядку.

Директор ТОВ «КОМПАНІЯ ЮНЕКС» _____ О.В. Синюк