***Показники якості надання послуг з електропостачання***

1. Електропостачальник забезпечує дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг.

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 %.

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.

3. 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 [ПРРЕЕ](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0312874-18#n28);

6) виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії.

4. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі, електропостачальник надає споживачу компенсацію в розмірах:

**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 експертизу засобу комерційного обліку | 45 днів | 200 | 400 | 600 | одноразово |
| 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 електро-постачальником з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії | | 100 | 200 | 400 | одноразово за зверненням споживача |

Електропостачальник за домовленістю зі споживачем може надавати компенсацію іншим способом, у тому числі шляхом прямого платежу споживачу.

5. Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, зазначеного в [підпункті 6](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0375874-18#n295) пункту 3 цієї глави, надається за зверненням споживача електропостачальником у разі виставлення невірного рахунка, що підтверджується документом про перевірку правильності даних, зазначених у ньому.