



**Інформація щодо гарантованих стандартів якості електропостачання,  
розмірів компенсацій та порядку їх надання споживачам**

На виконання положень пунктів 4.1 - 4.5 глави 4, пунктів 5.3 і 5.4 глави 5, пунктів 6.5 6.7, 6.9, 6.11, 6.12, 6.14, пункту 7.3 глави 7 Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 (далі Порядок № 375 від 12.06.2018), Додатку 2 до цього Порядку, ТОВ «ДНІПРОЕНЕРГОЗБУТ» надає інформацію щодо гарантованих стандартів якості електропостачання, розмірів компенсацій та порядку їх надання споживачам.

Стандарти якості надання послуг електропостачальника

1. 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](#);

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

2. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі, електропостачальник надає споживачу компенсацію у встановлених розмірах (за вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються) та відповідно до визначених процедур (глава 6, додаток 2 Порядку № 375 від 12.06.2028).

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

3. Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг- виставлення електропостачальником рахунка з правильними даними, надається за зверненням споживача



# ДНІПРОЕНЕРГОЗБУТ

## ЗАРЯДЖАЄМО БІЗНЕС ЕНЕРГІЄЮ

електропостачальником у разі виставлення невірною рахунка, що підтверджується документом про перевірку правильності даних, зазначених у ньому.

### РОЗМІР КОМПЕНСАЦІЇ за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника

Підпункт Порядку № 375 від 12.06.2018	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



### Звільнення Товариства як електропостачальника від надання компенсації споживачам

1. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг Товариством не надається у випадках:

1) недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг було спричинено доведеними форс-мажорними обставинами;

2) відмови споживача в письмовому вигляді від отримання компенсації;

3) виставлення невірної рахунка з вини Постачальника послуг комерційного обліку (ППКО), який не є Оператором системи (ОС), у випадку недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг електропостачальника - виставлення рахунка з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії (у відповідності з п.п.5 та 6 п 4.3 глави 4 Порядку № 375 від 12.06.2016);

4) відсутності на момент виплати компенсації договірних відносин між споживачем, який мав право на компенсацію, та електропостачальником;

5) отримання письмової відмови споживача у наданні інформації про реєстраційний номер облікової картки платника податків або серію та номер паспорта (для осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний орган державної податкової служби) під час укладання договору про надання послуг з постачання електричної енергії.

2. У разі доведених дій чи бездіяльності споживача або третіх осіб, що призвели до затримки в наданні послуг або виконанні робіт, тривалість такої затримки не включається до тривалості надання послуги або виконання робіт.

### Порядок надання Товариством як електропостачальником компенсації споживачам

1. Товариство надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг шляхом урахування суми відповідної компенсації в рахунку за спожиту електричну енергію у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг (у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником - виставлення рахунка Товариством (у паперовій або електронній формі) у строки, визначені договором про постачання електричної енергії та/або [ПРПЕЕ](#) та виставлення рахунка з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії (у відповідності з п.п.5 та 6 п 4.3 глави 4 Порядку № 375 від 12.06.2016), - з дня надання відповіді споживачу на його звернення щодо надання компенсації).

2. Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості, виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії (у відповідності з п.п.6 п. 4.3 глави 4 Порядку № 375 від 12.06.2018), надається незалежно від величини суми коригування рахунка.

3. Товариство самостійно визначає факт недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання, визначає споживача(ів), яким він має надати компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання, та надає таку компенсацію без додаткового звернення зі сторони споживача, крім недотримання гарантованих стандартів якості - виставлення рахунка Товариством (у паперовій або електронній формі) у строки, визначені договором про постачання електричної енергії та/або [ПРПЕЕ](#) та виставлення рахунка з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії (у відповідності з п.п.5 та 6 п 4.3 глави 4 Порядку №



## ДНІПРОЕНЕРГОЗБУТ

### ЗАРЯДЖАЄМО БІЗНЕС ЕНЕРГІЄЮ

375 від 12.06.2016), компенсація за недотримання яких надається за зверненням споживача, що розглядається протягом 30 днів.

4. Якщо сума компенсації перевищує суму рахунка за надані послуги з постачання електричної енергії, електропостачальник ураховує суму невиплаченої компенсації в розрахунках майбутніх періодів.

За наявності заборгованості споживача за спожиту електричну енергію, компенсація надається в рахунок зменшення заборгованості споживача за надані послуги.

5. У разі невиконання електропостачальником вимог щодо строків надання компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг сума відповідної компенсації подвоюється та має бути врахована при розрахунках зі споживачем у найближчому розрахунковому періоді.

6. У разі ненадання електропостачальником компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання споживач має право самостійно звернутися до Товариства із заявою за встановленою формою (згідно з [додатком 3](#) до Порядку № 375 від 12.6.2018), яка розміщена також на офіційному сайті Товариства. У разі необґрунтованої відмови в наданні компенсації або залишення заяви без розгляду споживач має право звернутись до НКРЕКП та її територіальних органів.

7. Надання компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання не позбавляє споживача права вимагати від Товариства відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання електропостачальником показників якості електропостачання.