



НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ, ЩО
ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ
У СФЕРАХ ЕНЕРГЕТИКИ ТА
КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ



КОМПЕНСАЦІЯ ЗА НЕЯКІСНІ ПОСЛУГИ

З ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННЯ

www.nerc.gov.ua

Регулюємо енергетику майбутнього

ЯКІСТЬ НАДАННЯ ПОСЛУГ

З метою захисту прав споживачів НКРЕКП запроваджено гарантовані стандарти якості послуг з електропостачання, компенсації споживачам за їх недотримання.

Порядок надання компенсації споживачам затверджений постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 (Порядок) та набрав чинності 24 жовтня 2018 року.

У ЯКИХ ВИПАДКАХ ВИ МОЖЕТЕ ОТРИМАТИ КОМПЕНСАЦІЮ?

Споживач отримує компенсацію у випадку недотримання оператором системи розподілу або електропостачальником встановлених гарантованим стандартом строків надання послуг та виконання робіт, а саме щодо:



видачі технічних умов на приєднання;



відновлення електропостачання;



перевірки лічильника;



відповіді на письмові звернення;



якості електричної енергії.

З повним переліком гарантованих стандартів можна ознайомитися на веб-сайті НКРЕКП:

<http://www.nerc.gov.ua/?id=32498>

ЯК ОТРИМАТИ КОМПЕНСАЦІЮ?

Компенсація надається автоматично шляхом зменшення рахунку споживача на оплату електроенергії у строк до 75 днів з дня порушення встановлених строків.

Компанія сама визначає, яким споживачам вона має надати компенсацію, і повідомляє про це споживача.

Якщо протягом встановленого терміну компенсація не надана, розмір компенсації збільшується.

ЯКІ РОЗМІРИ КОМПЕНСАЦІЇ?

від 100 до 200 грн –
для побутових споживачів (з ПДФО),
200 – 600 грн – для непобутових.



ЯК ДІЗНАТИСЯ, ЩО ВАМ НАРАХОВАНА КОМПЕНСАЦІЯ?

Компанія зобов'язана проінформувати Вас про надання компенсації шляхом зазначення:



у рахунку на оплату електроенергії;



або в «особистому кабінеті» споживача на офіційному веб-сайті компанії;



або листом на офіційному бланку.



У ЯКИХ ВИПАДКАХ КОМПЕНСАЦІЯ НЕ НАДАЄТЬСЯ?

Компенсація не надається у випадках
недотримання гарантованих стандартів у разі:



доведених форс-мажорних обставин;



доведених дій споживача або інших осіб,
що призвели до аварійної перерви
в електропостачанні;



запланованих з попередженням перерв у
електропостачанні;



відмови споживача у письмовому вигляді
від отримання компенсації.



**Найпоширенішим випадком
недотримання стандартів є
відновлення електропостачання
після перерви понад 24 години.**

**При виникненні перерви в
електропостачанні повідомляйте
в кол-центр компанії про факт
відсутності електроенергії.**

У разі відсутності електроенергії з
вини компанії понад 24 години Ви
маєте отримати компенсацію у
розмірі 200 грн для побутових
споживачів та 400 - 600 грн - для
непобутових.



ЩО РОБИТИ, ЯКЩО КОМПЕНСАЦІЯ НЕ НАДАНА?

У разі невиплати компенсації у встановлені строки Ви маєте право звернутися до компанії із заявою.

Форма заяви

наведена в додатку 3 до Порядку:

<http://www.nerc.gov.ua/?id=32498>

**Звертаємо увагу, що у разі
ненадання компенсації у
встановлені строки вона має бути
надана у подвійному розмірі.**

Якщо компанія необґрунтовано відмовляє у наданні компенсації або не реагує на звернення, Ви можете звернутись до НКРЕКП та її територіальних органів.

НКРЕКП у разі підтвердження фактів невиплати компенсацій за результатами перевірок компаній (у тому числі за скаргами споживачів):



зобов'язує компанію надати
компенсацію у подвійному розмірі;



накладає на компанію штраф.



ДЕТАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО СИСТЕМУ КОМПЕНСАЦІЙ

Дізнатися про систему компенсацій
детальніше можна на веб-сайті НКРЕКП
(розділ «Електроенергія» / «Якість» /
«Якість обслуговування»):

<http://www.nerc.gov.ua/>

або за інформаційно-довідковою
телефонною лінією НКРЕКП

044-204-70-72

Адреса:

03057, м. Київ, вул. Смоленська, 19

Веб-сайт: www.nerc.gov.ua

E-mail: box@nerc.gov.ua

Тел.: (044) 204 70 72



@nerc.gov.ua



@NKREKP



USAID

ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

Ці матеріали було розроблено в рамках проекту Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Розвиток енергетичних ринків в Україні». Матеріали відображають думку їхніх авторів і не обов'язково відображають думку USAID та Уряду Сполучених Штатів Америки.