

## **7. Порядок надання компенсації споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання**

7.1. ОСР (ОМСР) надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг:

1) шляхом урахування суми відповідної компенсації в рахунку за надані послуги з розподілу електричної енергії, якщо за умовами договору про надання послуг з розподілу зі споживачем оплату таких послуг здійснює споживач, - у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг;

у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 6-8 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, у випадку нових приєднань - з дня укладення договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії;

у разі недотримання гарантованого стандарту якості, визначеного підпунктом 26 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, - з дня надання відповіді споживачу на його звернення щодо надання компенсації;

у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОМСР, визначених підпунктами 5 та 6 пункту 5.3 глави 5 цього Порядку, у випадку нових приєднань - з дня укладення договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії з ОМСР;

2) шляхом урахування суми відповідної компенсації в розрахунках з чинним електропостачальником у випадках та порядку, визначених пунктом 6.8 цієї глави, - у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг.

7.2. Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2, підпунктом 1 пункту 5.2 глави 5 цього Порядку, надається ОСР, ОМСР щомісячно за кожен календарний місяць з дня отримання скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії. У таких випадках компенсація надається у строк не більше 45 днів з дня завершення кожного календарного місяця.

Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2, підпунктом 2 пункту 5.2 глави 5 цього Порядку, надається ОСР, ОМСР у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг та з періодичністю в 30 календарних днів до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії.

7.3. У разі недотримання одного або декількох гарантованих стандартів якості надання послуг, визначених пунктом 2.3 глави 2 цього Порядку, для колективної скарги/звернення/претензії ОСР надає компенсації всім споживачам, зазначеним у колективній скарзі/зверненні/претензії, крім тих споживачів, для точок розподілу яких скарга/звернення/претензія визнана ОСР такою, що не підлягає задоволенню, за результатами

вимірювання параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу.

7.4. ОСП надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг шляхом урахування суми відповідної компенсації:

1) в рахунку за надані послуги з передачі електричної енергії, якщо за умовами договору про надання послуг з передачі зі споживачем оплату таких послуг здійснює споживач, - у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг (у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСП, визначених підпунктами 1-12 пункту 3.2 глави 3 цього Порядку, у випадку нових приєднань - з дня укладення договору споживача про надання послуг з передачі електричної енергії);

2) в розрахунках з електропостачальником у випадках та порядку, визначених пунктом 6.8 цієї глави, - у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг.

7.5. Електропостачальник 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, визначених підпунктами 5 та 6 пункту 4.3 глави 4 цього Порядку, - з дня надання відповіді споживачу на його звернення щодо надання компенсації).

7.6. Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості, визначеного підпунктом 6 пункту 4.3 глави 4 цього Порядку, надається незалежно від величини суми коригування рахунка.

7.7. Оператор системи/електропостачальник 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, визначених підпунктом 26 пункту 2.3 глави 2 та підпунктами 5 та 6 пункту 4.3 глави 4 цього Порядку, компенсація за недотримання яких надається за зверненням споживача, що розглядається протягом 30 днів.

7.8. Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник:

1) оператор системи у строки, визначені пунктами 7.1, 7.2 та 7.4 цієї глави, повідомляє електропостачальника, що здійснює постачання електричної енергії відповідному споживачу, про:

ідентифікаційні дані споживача;

гарантовані стандарти якості надання послуг, які було недотримано;

дату недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг;

дату усунення причини незадовільної якості електричної енергії в разі недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 1 та/або підпунктом 2

пункту 2.3 глави 2, підпунктом 1 та/або підпунктом 2 пункту 5.2 глави 5 цього Порядку, разом з останньою із періодичних виплат компенсацій споживачу;

розмір компенсації, розрахований відповідно до пункту 3.3 глави 3, пунктів 5.3, 5.4 глави 5 та додатка 1 до цього Порядку та з урахуванням пункту 7.10 цієї глави, та кінцевої суми до виплати споживачу з вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються;

2) електропостачальник урахує суму відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію у строк не більше 30 днів з дня отримання повідомлення від оператора системи щодо виплати компенсації;

3) електропостачальник зменшує платіж за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії оператору системи на суму компенсацій.

7.9. Якщо сума компенсації перевищує суму рахунка за надані послуги з розподілу/передачі/постачання електричної енергії, оператор системи/електропостачальник ураховують суму несплаченої компенсації в розрахунках майбутніх періодів.

За наявності заборгованості споживача за спожитою електричною енергією/надані послуги з розподілу (передачі) компенсація надається в рахунок зменшення заборгованості споживача за надані послуги.

7.10. У разі невиконання оператором системи вимог пунктів 7.1, 7.2 та 7.4 цієї глави щодо строків надання компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг сума відповідної компенсації подвоюється та має бути врахована при розрахунках зі споживачем/електропостачальником у найближчому розрахунковому періоді.

7.11. У разі невиконання електропостачальником вимог пункту 7.5 цієї глави 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.

7.12. У разі ненадання електропостачальником або оператором системи компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання споживач має право самостійно звернутися до електропостачальника або оператора системи із заявою за формою, наведеною в додатку 3 до цього Порядку. У разі необґрунтованої відмови в наданні компенсації або залишення заяви без розгляду споживач має право звернутись до НКРЕКП та її територіальних органів.

7.13. У разі невиплати електропостачальником або оператором системи компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання НКРЕКП з урахуванням даних звітності та за результатами здійснення планових або позапланових заходів державного контролю дотримання електропостачальником або оператором системи відповідних ліцензійних умов провадження господарської діяльності приймає рішення про накладення штрафу в розмірі, визначеному Законом України «Про ринок електричної енергії», а також щодо надання споживачам компенсації відповідно до пунктів 7.10 та 7.11 цієї глави.

7.14. Надання компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання не позбавляє споживача права вимагати від оператора системи або електропостачальника відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання оператором системи/ електропостачальником показників якості електропостачання.