

ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ З ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННЯ

29 березня 2019 року набрав чинності Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затверджений постановою НКРЕКП від 29.03.2019 № 453 (далі –Порядок).

Цей Порядок визначає перелік загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання і регулює відносини, пов'язані з електропостачанням відповідно до загальних та гарантованих стандартів якості, захистом прав споживачів та наданням електропостачальником компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання споживачам

Для забезпечення безперервного надання послуг з постачання електричної енергії Споживачу, Постачальник зобов'язується здійснювати своєчасну закупівлю електричної енергії в обсягах, що за належних умов забезпечать задоволення попиту на споживання електричної енергії Споживачем.

Постачальник зобов'язується забезпечити комерційну якість послуг, які надаються Споживачу за цим Договором, що передбачає вчасне та повне інформування Споживача про умови постачання електричної енергії, ціни на електричну енергію та вартість послуг, що надаються, надання роз'яснень щодо положень актів чинного законодавства, якими регулюються відносини Сторін, ведення точних та прозорих розрахунків зі Споживачем, а також можливість вирішення спірних питань шляхом досудового врегулювання.

Споживач має право на отримання компенсації за недотримання Постачальником показників комерційної якості послуг. Постачальник зобов'язується надавати компенсацію Споживачу за недотримання Постачальником показників комерційної якості послуг у порядку, затвердженому Регулятором, та опубліковується ним на своєму офіційному веб-сайті (порядок надання компенсацій та їх розміри).