

## Обґрунтування

### схвалення проєкту постанови НКРЕКП «Про внесення Змін до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами»

Відповідно до Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» НКРЕКП встановлює мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів у сферах енергетики та комунальних послуг, визначає умови, порядок і розміри компенсації споживачам, що застосовується у разі недотримання встановлених стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів, здійснює моніторинг їх дотримання.

Відповідно до положень Закону України «Про ринок електричної енергії», до повноважень НКРЕКП на ринку електричної енергії належить, зокрема, встановлення показників якості послуг електропостачання, моніторинг їх дотримання, визначення умов, порядку та розмірів відшкодування (компенсації), що застосовується у разі недотримання встановлених показників якості послуг.

Відповідно до Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу, затверджених постановою НКРЕКП від 27.12.2017 № 1469, та Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 27.12.2017 № 1470, при провадженні ліцензованої діяльності з постачання електричної енергії або розподілу електричної енергії ліцензіат повинен забезпечити функціонування центрів обслуговування споживачів та кол-центру згідно з вимогами, встановленими нормативно-правовими актами НКРЕКП.

На сьогодні організаційно-технічні вимоги до функціонування кол-центрів операторів систем розподілу (далі – ОСР) та електропостачальників встановлені Мінімальними вимогами до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами, затвердженими постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 373 (далі – Мінімальні вимоги).

Водночас, до НКРЕКП надходить значна кількість скарг споживачів щодо неналежного розгляду або ігнорування звернень, отриманих кол-центрами ОСР та електропостачальників. Основною проблемою зазначається відмова компаній реєструвати звернення споживачів.

Нормативно-правовими актами НКРЕКП відповідно до загального законодавства передбачається можливість споживачу подавати звернення/скарги/претензії в усній формі (за допомогою телефону або під час особистого прийому відповідальному працівнику учасника роздрібного ринку) відповідно до розроблених учасниками роздрібного ринку стандартів/вимог/процедури.

Враховуючи зазначене, компанії на власний розсуд у своїх внутрішніх процедурах визначають правила подання та розгляду усних

звернень/скарг/претензій споживачів, що може зумовлювати неналежний розгляд таких звернень/скарг/претензій в окремих компаніях.

З метою врегулювання зазначених питань та удосконалення положень Мінімальних вимог розроблено проєкт постанови НКРЕКП «Про внесення Змін до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами», відповідно до якої пропонується встановити вимоги щодо:

- обробки вхідних дзвінків, прийнятих оператором кол-центру (зокрема, процесів реєстрації усних звернень та формування заявок);
- наявності функції прямого з'єднання з оператором кол-центру в головному меню голосового меню самообслуговування (ГМС);
- збільшення строку зберігання аудіозапису розмов оператора кол-центру з клієнтом.

Враховуючи зазначене, пропонуємо схвалити проєкт постанови НКРЕКП «Про внесення Змін до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами».

**Т. в. о. начальника Управління  
стратегічного розвитку та  
міжнародної координації**

**О. Голембівська**



**НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ, ЩО ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ  
РЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРАХ ЕНЕРГЕТИКИ  
ТА КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ  
(НКРЕКП)**

**ПОСТАНОВА**

Київ

№ \_\_\_\_\_

Про затвердження Змін до Мінімальних  
вимог до якості обслуговування  
споживачів електричної енергії  
кол-центрами

Відповідно до законів України «Про ринок електричної енергії», «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг,

**ПОСТАНОВЛЯЄ:**

1. Затвердити Зміни до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами, затверджених постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 12 червня 2018 року № 373, що додаються.

2. Ця постанова набирає чинності з дня, наступного за днем її оприлюднення на офіційному вебсайті Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.

Голова НКРЕКП

В. Тарасюк

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Постанова Національної  
комісії, що здійснює державне  
регулювання у сферах  
енергетики та комунальних  
послуг

№ \_\_\_\_\_

**Зміни**  
**до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної**  
**енергії кол-центрами**

1. У главі 2:

1) в абзаці четвертому пункту 2.4 слова «одного року» замінити словами «двох років»;

2) доповнити новим пунктом такого змісту:

«2.14. У головному меню ГМС кол-центрів ОСР/електропостачальника має бути реалізована можливість швидкого з'єднання з оператором кол-центру.».

2. Після глави 2 доповнити новою главою 3 такого змісту:

**«3. Обробка вхідних дзвінків, прийнятих оператором кол-центру**

3.1. Вхідні дзвінки, що з'єднані з оператором кол-центру, обробляються шляхом:

прийому повідомлень від абонента, у тому числі щодо показів лічильника, та надання роз'яснень;

реєстрації звернення/скарги/претензії споживача та її розгляду відповідно до глави 8.3 розділу VIII Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312 (далі – ПРРЕЕ);

формування та обробки заявок.

3.2. Якщо споживач виявив бажання щодо реєстрації звернення/скарги/претензії (подання усного звернення/скарги/претензії), таке

звернення/скарга/претензія реєструється та розглядається відповідно до вимог ПРРЕЕ (за умови ідентифікації споживача).

Усі дзвінки до кол-центру ОСР з питань незадовільної якості електричної енергії реєструються відповідно до вимог ПРРЕЕ. Питання щодо якості електричної енергії, порушені у зверненні/скарзі/претензії, розглядаються в порядку, визначеному главою 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310 (далі – КСР) (за умови ідентифікації споживача).

3.3. У разі необхідності виконання певних робіт персоналом компанії та/або надання послуг споживачеві формуються заявки, які передаються на розгляд відповідним структурним підрозділам ОСР/електропостачальника.

Заявки класифікуються як термінові у разі необхідності оперативного вирішення порушених у зверненні/скарзі/претензії питань, у тому числі якщо існує загроза пошкодження електроустановок споживача або нанесення йому матеріальних збитків (провали напруги та перенапруги, аварійні ситуації, відсутність електропостачання, відсутність однієї фази у споживачів з трифазною схемою живлення тощо).

Термінові заявки виконуються ОСР/електропостачальником протягом 24 годин з часу закінчення розмови по телефону. Заявки, що не є терміновими, виконуються у строки, встановлені ПРРЕЕ, КСР, Кодексом комерційного обліку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311, та іншими нормативно-правовими актами НКРЕКП.

3.4. У разі ідентифікації споживача під час формування заявки оператор кол-центру узгоджує зі споживачем спосіб надання відповіді (зворотний дзвінок, смс-інформування, письмова відповідь). У відповіді зазначається дата виконання заявки та час (для термінових заявок). Відповідь споживачу не надається, якщо під час дзвінка споживач підтвердив, що не потребує відповіді.

3.5. Відповіді споживачам за результатами обробки заявок повинні зберігатися не менше трьох років.».

У зв'язку з цим глави 3 та 4 вважати відповідно главами 4 та 5.

3. У пункті 5.3 глави 5 цифри «20» замінити цифрами «30».

Т. в. о. начальника Управління  
стратегічного розвитку  
та міжнародної координації

О. Голембівська