

Регулятор забезпечує захист прав споживачів у сфері енергетики на отримання товарів та послуг належної якості. Для цього Регулятором затверджено гарантовані стандарти якості надання послуг з електропостачання та компенсації споживачам за їх недотримання.

Всього встановлено:

26 Стандартів для ОСР

22 Стандарти для ОСП

6 Стандартів для електропостачальників

Компенсації надаються за недотримання стандартів якості, зокрема щодо:

- тривалості відновлення електропостачання після початку перерви, частоти перерв;
- якості електричної енергії (напруга);
- строків розгляду скарг споживачів щодо рівня напруги та строків усунення причин неналежної якості;
- строків видачі технічних умов на приєднання, перевірки лічильника, відповіді на звернення споживачів тощо.

Визначені НКРЕКП розміри компенсацій:

Від 200 до 600 грн

для побутових споживачів в залежності від виду гарантованого стандарту якості

Зменшення на 25%

розміру плати за надання послуг з розподілу (з дня отримання скарги до дня усунення причин) за порушення встановленого рівня напруги

Споживач отримує компенсацію автоматично:

без додаткового звернення (крім стандартів: щодо кількості перерв, рівня напруги, невірною рахунку, які потребують попереднього звернення в компанію).

Посилання на детальну інформацію щодо стандартів якості електропостачання, розмірів компенсацій та порядок їх надання за недотримання встановлених стандартів:

<https://www.nerc.gov.ua/sferi-diyalnosti/elektroenergiya/yakist-elektropostachannya/standarti-yakosti-elektropostachannya-ta-nadannya-kompensacij>

Фактично надані компенсації споживачам за видами стандартів у 2024 році за даними компаній



Регулятор постійно здійснює моніторинг даних щодо тривалості та кількості перерв в електропостачанні, рівня напруги, строків розгляду скарг споживачів в компанії та надання послуг у частині дотримання встановлених стандартів якості. У разі виявлення фактів їх недотримання – здійснює перехресну перевірку з переліками споживачів, яким надавалася компенсація.

Свідчення щодо невиплати компенсацій додатково перевіряють в рамках здійснення заходів державного контролю.

Порушення гарантованих стандартів якості надання послуг, виявлені в ході перевірок

Протягом 2025 року під час здійснення заходів державного контролю ліцензіатів щодо їх діяльності у 2024 році Регулятор виявив порушення гарантованих стандартів якості надання послуг. За результатами перевірки ліцензіати у 2025 році виплатити споживачам компенсації за:

недотримання рівня напруги для:

19 809

споживачів

1,3 млн грн

сума виплачених компенсацій у подвійному розмірі

недотримання строку відновлення електропостачання після початку планової перерви для:

13 693

споживачів

7,8 млн грн

сума виплачених компенсацій у подвійному розмірі

недотримання строку розгляду скарг/звернень/претензій споживачів щодо незадовільної якості електричної енергії для:

13 430

споживачів

4,8 млн грн

сума виплачених компенсацій у подвійному розмірі

недотримання інших гарантованих стандартів для:

5 330

споживачів

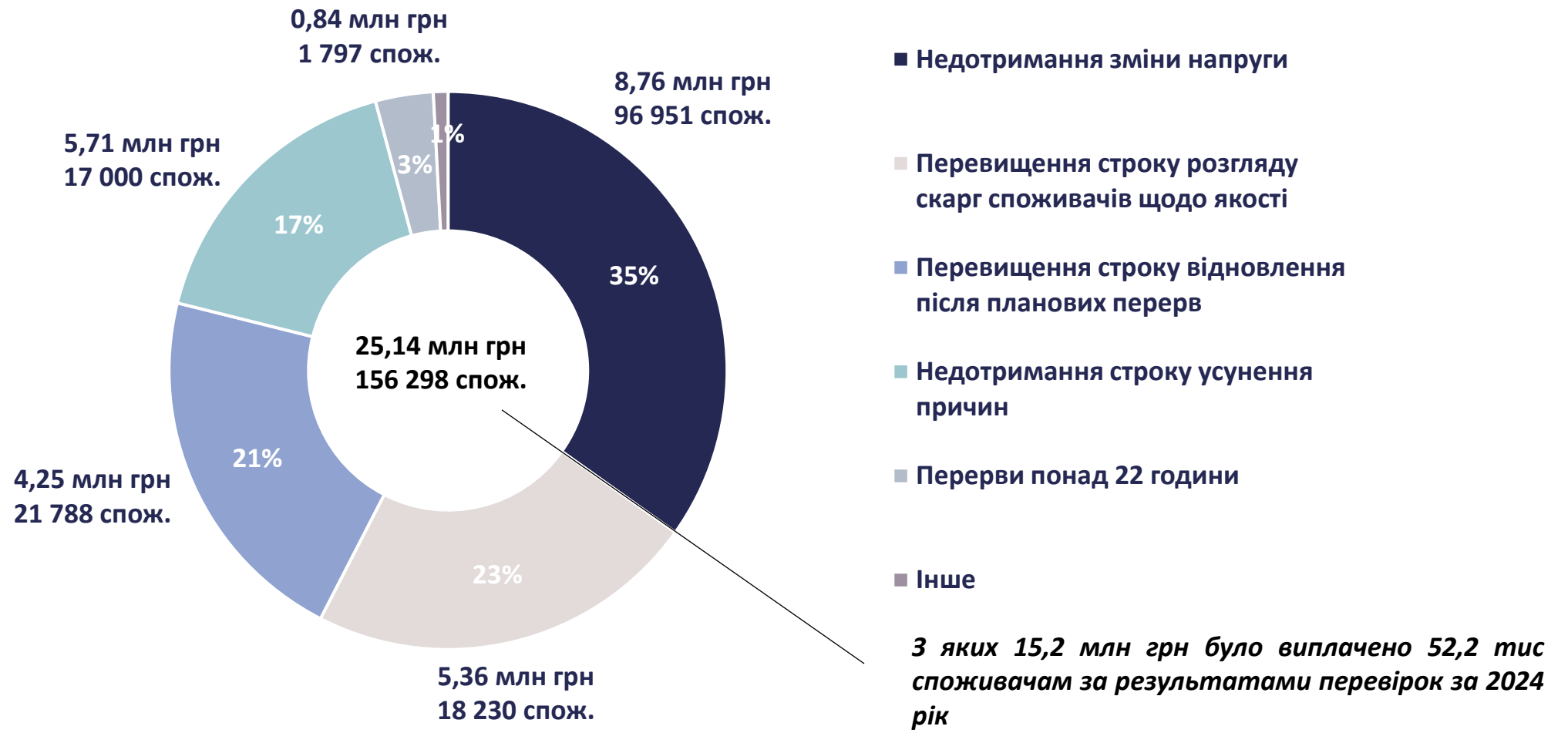
1,3 млн грн

сума виплачених компенсацій у подвійному розмірі

Для забезпечення високого рівня надання послуг споживачам Регулятор продовжує відстоювати право споживачів на отримання якісних послуг з електропостачання, постійно вдосконалюючи систему регулювання якості, посилюючи стандарти та відповідальність компаній.

Так, у 2025 році було посилено відповідальність ліцензіатів за недотримання строку усунення причин неналежного рівня напруги (зменшення на 50 % розміру плати за надання послуг з розподілу після закінчення встановленого строку)

Фактично надані компенсації споживачам за видами стандартів у 2025 році за даними компаній



У 2026 році Регулятором продовжується здійснення заходів державного контролю ліцензіатів, у ході яких буде перевірено дотримання ними гарантованих стандартів якості надання послуг у 2025 році.