

Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі НКРЕКП) постановою № 375 від 12.06.2018 року (зі змінами) встановила гарантовані стандарти якості надання послуг з електропостачання, а також затвердила процедуру надання компенсації споживачам у разі порушення їх вимог.

З метою забезпечення прав споживачів та надання роз'яснень щодо порядку дотримання Товариством гарантованих стандартів якості послуг – просимо уважно ознайомитись з наступною інформацією.

Щодо перерв в електропостачанні – у відповідності до Постанови № 375, розрізняється "планова" та "аварійна" перерви в електропостачанні.

Планова перерва – це перерва в електропостачанні, про яку ПрАТ "Кіровоградобленерго" повідомило за 5 календарних днів в засобах масової інформації та на своєму офіційному веб-сайті. Допускається відключення тривалістю до 24 годин.

Аварійна перерва – це перерва в електропостачанні, яка виникла з вини ПрАТ "Кіровоградобленерго". В цьому випадку перерва в електропостачанні допускається на термін не більше 22 годин.

У випадку перевищення термінів відключення – споживач має право на отримання компенсації, яка становить від 200 до 300 грн. – для побутових споживачів і 400-700 грн. – для непобутових. Компенсація надається автоматично, шляхом зменшення рахунку споживача на оплату електроенергії у термін до 75 календарних днів з дня порушення стандарту. Компанія зобов'язана самостійно визначати, яким споживачам надавати компенсацію та повідомляє їм про це шляхом зазначення відповідної інформації у рахунку на сплату електроенергії.

Компенсація споживачам не надається у випадку виникнення перерви в електропостачанні через настання форс-мажорних обставин; з вини самого споживача чи сторонніх осіб.

ПрАТ "Кіровоградобленерго" гарантує своїм споживачам забезпечення всіх вимог гарантованих стандартів якості електропостачання, в тому числі щодо надання компенсації. При цьому колектив Товариства сподівається на розуміння та взаємоповагу зі сторони споживачів в частині бережливого відношення до електротехнічного обладнання компанії, ввічливого ставлення до співробітників, вчасної оплати послуг з електрозабезпечення.