

Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі НКРЕКП) постановою № 375 від 12.06.2018 року 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 якості напруги: у відповідності до Кодексу системи розподілу глави 11.4 пункту 11.4.7. — "Стандартна номінальна напруга U_n для мереж низької напруги загального призначення має значення 220 В між фазним і нульовим проводом... Зміна напруги не повинна перевищувати $\pm 10\%$ від величини номінальної напруги".

Отже, фактична зміна напруги в електромережі допускається від 198 В і до 242 В.

У випадку перевищення граничних показників відхилення напруги – ПрАТ "Кіровоградобленерго" щомісяця надає споживачу компенсацію в розмірі 25 % плати за надання послуг з розподілу електроенергії до дня усунення причин незадовільної якості у термін до 75 календарних днів з дня завершення місяця. Компенсація надається автоматично, шляхом зменшення рахунку споживача на оплату електроенергії у термін до 75 календарних днів з дня порушення стандарту. ПрАТ "Кіровоградобленерго" зобов'язане самостійно визначати, яким споживачам надавати компенсацію та повідомляє їм про це шляхом зазначення відповідної інформації у рахунку на сплату електроенергії.

Дії споживача у разі виявлення відхилення рівня напруги більше встановлених граничних величин (за межами 192 В – 242 В):

1. Для отримання компенсації необхідно подати письмову скаргу в РЕМ, який надає послуги з розподілу електроенергії;
2. Скарга розглядається протягом 15 днів, а у разі проведення вимірювань напруги – протягом 30 днів;
3. ПрАТ "Кіровоградобленерго" у випадку відхилення скарги обов'язково надає підтверджуючі документи, що свідчать про вину самого споживача, третіх осіб, або результати вимірювань (протягом 7 днів), що підтверджують дотримання параметрів показників якості електричної енергії.
4. Якщо скарга визнана обґрунтованою, споживачу автоматично нараховується компенсація.

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.