



УКРАЇНА

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

вул. Смоленська, 19. м. Київ, 03057, тел./факс: (044) 277-30-47, тел.: (044) 204-48-27
e-mail: box@nerc.gov.ua. веб-сайт: www.nerc.gov.ua

17.10.2018 9269/13/4-18
на № 11/10-385 від 21.09.2018

**Народному депутату України
Різаненку П.О.**

*Щодо роботи центру
телефонного обслуговування
ПрАТ «Київобленерго»*

Шановний Павле Олександровичу!

Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП), розглянула Ваш депутатський запит від 20.09.2018 № 18/09/20-1340, оголошений на засіданні Верховної Ради України 21 вересня 2018 року та надісланий листом Голови Верховної Ради України Парубієм А.В. від 21.09.2018 № 11/10-385 щодо роботи центру телефонного обслуговування ПрАТ «Київобленерго» та в межах своєї компетенції повідомляє.

Вимоги до функціонування кол-центрів суб'єктів господарювання, які здійснюють господарську діяльність з постачання електричної енергії за регульованим тарифом, визначені постановою НКРЕ від 08.08.2013 № 1070 «Щодо забезпечення функціонування кол-центрів суб'єктами господарювання, які здійснюють господарську діяльність з постачання електричної енергії за регульованим тарифом», у додатку 1 до якого наведено Організаційно-технічні вимоги до кол-центрів.

З метою покращення якості надання послуг кол-центрами та приведення у відповідність до Закону України «Про ринок електричної енергії» нормативно-правових актів НКРЕКП прийняла постанову від 12.06.2018 № 373 «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами» (далі – Постанова), відповідно до якої постанова НКРЕ від 08.08.2013 № 1070 визнається такою, що втрачає чинність.

Постановою визначено, зокрема перелік мінімальних організаційно-технічних вимог до функціонування кол-центрів електропостачальників та операторів системи розподілу, у тому числі обробки телефонних дзвінків, показники якості надання послуг кол-центром, методика їх розрахунку та порядок надання інформації щодо показників якості надання послуг кол-центром електропостачальника та оператора системи розподілу до НКРЕКП.

0071941

17.10.2018 11:04
ВХ. № 415609

Постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 затверджено Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання (далі – Порядок). Відповідно до пункту 2.2 глави 2 та пункту 3.2 глави 3 Порядку до загальних стандартів якості надання послуг оператора системи розподілу та електропостачальника належать: **рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд (відсоток дзвінків, з'єднаних з оператором кол-центру протягом 30 секунд) у звітному році – не менше 75 %; відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру у звітному році – не більше 10 %.**

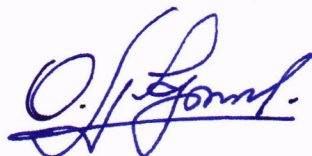
Відповідно до пункту 6.3 глави 6 Порядку інформація щодо загальних стандартів якості електропостачання підлягає оприлюдненню на офіційних веб-сайтах електропостачальника та ОСР.

Разом з цим, відповідно до частини сьомої статті 14 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» рішення НКРЕКП, що мають ознаки регуляторних актів, набирають чинності з дня, наступного за днем їх опублікування в офіційному друкованому виданні – газеті «Урядовий кур'єр», якщо більш пізній строк набрання ними чинності не встановлено самим рішенням, але не раніше дня офіційного опублікування рішення. Рішення підлягає опублікуванню у 15-денний строк з дня його прийняття.

На момент надання відповіді постанови НКРЕКП від 12.06.2018 № 373 та № 375 у газеті «Урядовий кур'єр» **не опубліковані та не набрали чинності.**

У той же час зазначаємо, що питання, порушене Вами у зверненні, буде розглянуто НКРЕКП в межах компетенції під час здійснення наступного заходу державного контролю ПрАТ «Київобленерго».

З повагою
Голова НКРЕКП



О. Кривенко