**Інформація стосовно порядку розгляду звернень щодо відшкодування збитків внаслідок недотримання показників якості надання послуг з розподілу електричної енергії**

|  |
| --- |
| З метою всебічного інформування споживачів щодо права на відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання оператором системи розподілу показників якості електропостачання, зокрема внаслідок недотримання показників якості електричної енергії, НКРЕКП надає роз’яснення стосовно порядку дій споживачів для отримання відшкодування збитків.Порядок розгляду звернень щодо відшкодування збитків внаслідок недотримання показників якості надання послуг з розподілу визначений у главі 13.3 [Кодексу систем розподілу](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0310874-18/conv#n1504) (КСР).Якщо внаслідок перепадів напруги в електричній мережі вийшла з ладу побутова техніка або пошкодилося інше майно, споживачу необхідно звернутися до оператора системи розподілу (далі – ОСР) із претензією щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання, зокрема, внаслідок недотримання показників якості електричної енергії.У претензії споживачу необхідно вказати перелік майна, яке було пошкоджене або знищене внаслідок недотримання показників якості електропостачання та суму відшкодування збитків, що визначається відповідно до вартості заміни пошкодженого майна з урахуванням його зносу або вартості ремонту пошкодженого майна та інших витрат, понесених споживачем. Додатково можуть надаватися підтвердні документи, які допоможуть з’ясувати причини, розмір збитків та суму відшкодування.ОСР зобов’язаний розглянути звернення споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання, протягом 30 днів з дня отримання звернення.ОСР може не пізніше 2 робочих днів після отримання звернення щодо відшкодування збитків уточнити у споживача інформацію, необхідну ОСР для розгляду звернення, зокрема щодо:* точки розподілу, недотримання показників якості електропостачання в якій призвело до збитків споживача;
* орієнтовної дати та часу виникнення порушення, яке призвело до збитків споживача;
* переліку майна споживача, яке було пошкоджене або знищене внаслідок недотримання показників якості електропостачання;
* суми відшкодування збитків, що визначається відповідно до вартості заміни пошкодженого майна з урахуванням його зносу або вартості ремонту пошкодженого майна та інших витрат, понесених споживачем;
* підтвердження розміру збитків (квитанції, чеки тощо);
* документів, що підтверджують пошкодження майна внаслідок перепаду напруги (у випадку відсутності даних щодо технологічних порушень у розподільних мережах у зазначений споживачем період).

 ОСР зобов’язаний здійснювати відшкодування збитків споживачу, завданих внаслідок недотримання показників якості електропостачання.Додатково зазначаємо, що положеннями статті 16 [Цивільного кодексу України](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text) встановлено, що кожна особа має право звернутися до суду за захистом свого особистого немайнового або майнового права та інтересу. Відшкодування збитків та іншої майнової шкоди здійснюється на підставі положень статті 22 Цивільного кодексу України.Враховуючи зазначене, у разі незгоди з результатами розгляду ОСР звернення щодо відшкодування збитків, споживач може оскаржити рішення в суді.  |