

Конец неудовлетворённости услугами по снабжению электроэнергией

Электроприборы могут повреждаться из-за скачков напряжения или частых отключений. Потребители иногда проводят бесконечные часы в ожидании встречи с представителем энергетической компании. Это низкое качество обслуживания оставляет в потребителях чувство разочарования и недовольства, но теперь новые правила защищают права потребителей.



Когда потребители в Странах-партнерах обращаются к своему поставщику электроэнергии, им приходится ждать в течение нескольких часов, прежде чем им удастся поговорить с представителем компании, зарегистрировать жалобу или получить сведения о том, когда возобновится подача электроэнергии. Скачки напряжения, перебои в подаче электроэнергии и низкое качество обслуживания создают очень негативный опыт энергоснабжения для потребителей, что приводит их в вопросу о том, за что же они на самом деле платят.

Финансируемая ЕС Программа INOGATE предоставляет решение проблем в области регулирования качества поставок электроэнергии, работая с регуляторами с целью внедрения правил для защиты потребителя. Эти правила включают в себя установку пределов скачков напряжения, отключений и стандартов обслуживания потребителей, а также способы применения этих правил, например, за счет установления штрафов на энергетические компании и т.д.

Регуляторы в Армении и Молдове уже обеспечивают соблюдение правил поставщиками электроэнергии для улучшения обслуживания их клиентов, таких как заблаговременное информирование потребителей об отключении электроэнергии и компенсации за ущерб, причиненный бытовой технике в результате скачков напряжения. Переход от ценового регулирования на основе стоимости обслуживания к регулированию на основе стимулирования - это гарантия обеспечения лучшего, и в конечном счете, более дешевого энергоснабжения. Регулятор может гарантировать, чтобы сокращение затрат, необходимое для таких стимулов, не было бы достигнуто за счет снижения качества услуг по энергоснабжению потребителей.

“ У меня развилась фобия на отключения электроэнергии, потому что мой холодильник несколько раз отключался, и, в конце концов, мне пришлось купить новый. Конечно же, энергокомпания мне этого не компенсировала. И когда происходит отключение, я всегда ужасно волнуюсь из-за того, что что-то может пойти не так.

Лела, мать троих детей из Тбилиси

”



Бесперебойное энергоснабжение идет на пользу не только отрасли, но должно быть обеспечено каждому потребителю. Если стандарты качества нарушаются, потребителям должна быть обеспечена компенсация.

Ориентация на успех

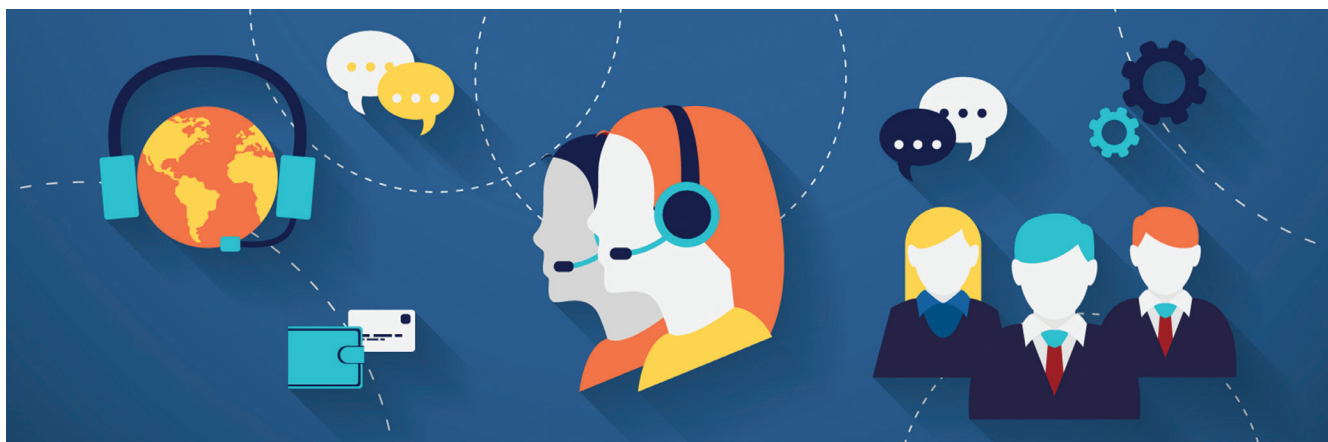
«Если я не оплачу счет за электроэнергию, то мне её сразу же отключат», - говорит Лела - «Но если компания не в состоянии обеспечить бесперебойное снабжение, никто за это не несет ответственности, и никто мне этого не компенсирует. Разве это справедливо?»

С помощью обучения и консультационных услуг INOGATE, Молдова продолжает работу по внедрению системы автоматических компенсационных платежей за несоблюдение гарантированных показателей качества услуг, предоставляемых операторами сетей. Молдавский регулятор прошел обучение передовой практике по улучшению механизмов мониторинга качества услуг.

В **Армении** в настоящее время разрабатывается автоматическая система контроля качества услуг с денежной компенсацией за нарушение предоставления

услуг, которая будет включена в окончательный тариф для потребителя. Внедряются коммерческие показатели качества, которые устанавливают новые стандарты качества и услуг для потребителей, такие, как время, необходимое для ответа на запросы потребителей относительно подключения к сети, а также фактическое время, необходимое для подключения новых потребителей к сети.

Потребители теперь могут рассчитывать на более качественные услуги, касающиеся новых подключений, увеличения возможностей энергоснабжения, отключения по запросу потребителя, снятия показаний счетчика и поверки, ремонта и устранения проблем с качеством напряжения, ответов на телефонные звонки и т.д.



Финансируемая ЕС Программа INOGATE содействует развитию международного сотрудничества в области энергетики между Европейским Союзом и Странами-партнерами: Арменией, Азербайджаном, Беларусью, Грузией, Казахстаном, Кыргызстаном, Молдовой, Таджикистаном, Туркменистаном, Украиной и Узбекистаном.

Данный документ был подготовлен при финансовой поддержке Европейского Союза. Содержание данной публикации является предметом ответственности консорциума, реализующего финансируемый ЕС проект «Технический секретариат INOGATE и Комплексная программа в поддержку Бакинской инициативы и энергетических целей Восточного партнёрства», в составе: «Ramboll Denmark A/S», «EIR Global sprl», «The British Standards Institution», «LDK Consultants S.A.», «MVV decon GmbH», «ICF International», Управления статистики Дании и Института энергетики им. Хрвое Пожара, и никоим образом не может восприниматься как отражение официальной точки зрения Европейского Союза. Воспроизведение разрешено при условии ссылки на данный источник.

Программа INOGATE поддерживается Европейским Союзом.
Европейская Комиссия

Генеральный директорат по европейской политике соседства и переговорам по вопросам расширения (DG NEAR)
Отдел C/2 – Региональные программы «Соседство – Восток»
В - 1049 Брюссель, Бельгия

Адрес электронной почты: NEAR-INOGATE@ec.europa.eu

Для получения более подробной информации посетите веб-сайт www.inogate.org или свяжитесь с Техническим секретариатом INOGATE: secretariat.kiev@inogate.org