

Звіт

Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії

Код послуги	Тип послуги	Код рядка	Загальна кількість звернень	Кількість наданих послуг	Кількість ненаданих послуг	Строк виконання послуги визначений законодавством	Середній строк надання послуги	Кількість послуг, час виконання яких перевищив установлені строки	Відсоток послуг, час виконання яких перевищив установлені терміни, %
A	Б	В	1	2	3	4	5	6	7
S1	Приднання до мереж системи розподілу:	010	364	364	0		1,77		
S1.1	видача технічних умов на приднання разом з проектом договору про приднання:	015	180	180	0		2,53		
S1.1.1	стандартне приднання (пункт 4.5.5*)	020	127	127	0	10 роб. днів	2,22	-	-
S1.1.2	нестандартне приднання (без необхідності погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	025	53	53	0	10 роб. днів	3,28	-	-
S1.1.3	нестандартне приднання (з необхідністю погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	030	0			20 роб. днів		-	-
S1.2	подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання (пункт 4.7.6*)	035	0	0	0		0,00		
S1.2.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	040	0			5 роб. днів		-	-
S1.2.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	045	0		0	10 роб. днів		-	-
S1.3	підключення електроустановок Замовника до електричної мережі (пункт 4.8.4*)	050	184	184	0		1,02		
S1.3.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	055	184	184	0	5 роб. днів	1,02	-	-
S1.3.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	060	0		0	10 роб. днів		-	-
S2	Видача:	065	386	386	0		3,23		
S2.1	паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу (пункт 2.1.4**)	070	160	160	0	3 роб. дні	1,00	-	-
S2.2	підписаного ОСР паспорту точки розподілу (пункт 2.1.4**)	075	226	226	0	10 роб. днів	4,81	-	-
S3	Відновлення електроживлення електроустановки споживача:	080	44	44	0		1,57		
S3.1	яка була відключена за заявою споживача (пункт 11.5.11*, пункт 7.13**)	085	6	6	0	5 роб. днів	3,33	-	-
S3.2	яка була відключена за ініціативою ОСР (пункт 11.5.23*, пункт 7.12**)	090	36	36	0		1,28		
S3.2.1	у міській місцевості	095	10	10	0	3 роб. дні	1,10	-	-
S3.2.2	у сільській місцевості	100	26	26	0	5 роб. днів	1,35	-	-
S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника (пункт 7.12**)	105	2	2	0		1,50		
S3.3.1	у міській місцевості	110	2	2	0	3 роб. дні	1,50	-	-
S3.3.2	у сільській місцевості	115	0		0	5 роб. днів		-	-
S4	Перевірка лічильника	120	1168	1168	0		5,45		
S4.1	контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії (пункти 6.5.19 – 6.5.20***)	125	1037	1037	0	20 роб. днів	5,69	-	-
S4.2	експертиза засобів комерційного обліку (пункти 6.5.19 – 6.5.20***)	130	1	1		20 роб. днів	9,00	-	-
S4.3	установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії споживача (пункт 5.2.15***)	135	0			7 роб. днів		-	-
S4.4	заміна або зміна місця встановлення лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5***)	140	130	130	0	7 роб. днів	3,50	-	-
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів:	145	1224	1224	0		3,51		
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (пункт 13.1.4*)	150	252	252	0	30 днів	7,63	-	-
S5.2	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку) (пункт 13.1.4*)	155	918	918	0	45 днів	2,52	-	-
S5.3	розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії (пункт 13.1.4*)	160	0			5 роб. днів		-	-
S5.4	розгляд скарг (претензій) щодо якості електричної енергії (пункт 13.2.1*)	165	0	0	0		0,00		
S5.4.1	якщо вимірювання параметрів якості електричної енергії не проводиться	170	0		0	15 днів		-	-
S5.4.2	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії	175	0			30 днів		-	-
S5.4.3	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії у групи споживачів	180	0			45 днів		-	-
S5.5	розгляд звернень Споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання (пункт 13.3.1*)	185	0			30 днів		-	-
S5.6	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо кількості перерв в електропостачанні протягом року в точці розподілу споживача	190	0			30 днів		-	-
S5.7	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі (пункт 8.6.17***)	195	54	54	0		1,07		
S5.7.1	без проведення перевірки лічильника	200	54	54	0	5 роб. днів	1,07	-	-
S5.7.2	у разі потреби проведення перевірки лічильника	205	0			20 роб. днів		-	-
Разом		210	3186	3186	0		3,96	0	0,00%

* Кодекс систем розподілу, затверджений постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310

** Правила роздрібного ринку електричної енергії, затверджені постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312

*** Кодекс комерційного обліку електричної енергії, затверджений постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311