

Звіт
Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії

за I квартал 2020 року

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	B	B	1	2	3	4	5	6	7
S1	Приєднання до мереж системи розподілу:	010	1378	1378	0		5.05		
S1.1	видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:	015	590	590	0		8.38		
S1.1.1	стандартне приєднання (пункт 4.5.5*)	020	550	550	0	10 роб. днів	8.35		
S1.1.2	нестандартне приєднання (без необхідності погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	025	40	40	0	10 роб. днів	8.78		
S1.1.3	нестандартне приєднання (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			10 роб. днів			
S1.3	підключення електроустановок Замовника до електричної мережі (пункт 4.8.4*)	050	788	788	0		2.56		
S1.3.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	055	788	788	0	5 роб. днів	2.56		
S1.3.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	060	0			10 роб. днів			
S2	Видача:	065	466	466	0		3.79		
S2.1	паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу (пункт 2.1.4**)	070	20	20	0	3 роб. дні	2.00		
S2.2	підписаного ОСР паспорту точки розподілу (пункт 2.1.4**)	075	446	446	0	10 роб. днів	3.87		
S3	Відновлення електроживлення електроустановки споживача:	080	1168	1168	0		1.53		
S3.1	яка була відключена за заявою споживача (пункт 11.5.11*, пункт 7.13**)	085	3	3	0	5 роб. днів	3.00		
S3.2	яка була відключена за ініціативою ОСР (пункт 11.5.23*, пункт 7.12**)	090	474	474	0		1.75		
S3.2.1	у міській місцевості	095	372	372	0	3 роб. дні	1.59		
S3.2.2	у сільській місцевості	100	102	102	0	5 роб. днів	2.33		
S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника (пункт 7.12**)	105	691	691	0		1.38		
S3.3.1	у міській місцевості	110	490	490	0	3 роб. дні	1.38		
S3.3.2	у сільській місцевості	115	201	201	0	5 роб. днів	1.36		
S4	Перевірка лічильника (пункт 6.11 розділу XIII ***)	120	433	433	0	20 днів	4.50	1	0.23%
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів:	125	163	163	0		10.99		
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (пункт 13.1.4*)	130	105	105	0	30 днів	9.23		
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*)	135	1	1	0	45 днів	14.00		
S5.3	розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії (пункт 13.1.4*)	140	0			5 роб. днів			
S5.4	розгляд скарг (претензій) щодо якості електричної енергії (пункт 13.2.1*)	145	57	57	0		14.18		
S5.4.1	якщо вимірювання параметрів якості електричної енергії не проводяться	150	43	43	0	15 днів	12.86		
S5.4.2	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії	155	14	14	0	30 днів	18.21		
S5.5	розгляд звернень Споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання (пункт 13.3.1*)	160	0			30 днів			
Разом		165	3608	3608	0		3.95	1	0.03%

* 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