

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

за I квартал 2021 року
(квартал)

Подають:	Терміни подання
Лицензіати, що здійснюють господарську діяльність з розподілу електричної енергії, – Національний комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	50-й день після звітного періоду

Респондент:
Найменування: АТ «Херсоненерго»
Місцезнаходження: м. Херсон, вул. Пестеля, 5

Повний назва: обласна/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця, проїзний, площа тощо.
№ будинку/квартири, № квартири/офісу

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
\$1	Прислання до мереж системи розподілу:	010	857	857	0		6.25		
\$1.1	видача технічних умов на прислання разом з проектом договору про прислання:	015	519	519	0		8.96		
\$1.1.1	стандартне прислання (пункт 4.5.5*)	020	479	479	0	10 роб. днів	8.97		
\$1.1.2	нестандартне прислання (без необхідності погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	025	40	40	0	10 роб. днів	8.80		
\$1.1.3	нестандартне прислання (з необхідністю погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	030	0	0	0	20 роб. днів			
\$1.2	подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання (пункт 4.7.6*)	035	0	0	0		0.00		
\$1.2.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	040	0	0	0	5 роб. днів			
\$1.2.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	045	0	0	0	10 роб. днів			
\$1.3	підключення електроустановок Замовника до електричної мережі (пункт 4.8.4*)	050	338	338	0		2.09		
\$1.3.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	055	337	337	0	5 роб. днів	2.09		
\$1.3.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	060	1	1	0	10 роб. днів	2.00		
\$2	Видача:	065	122	122	0		6.61		
\$2.1	паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу (пункт 2.1.4**)	070	9	9	0	3 роб. дні	4.89	2	22.22%
\$2.2	підписаного ОСР паспорту точки розподілу (пункт 2.1.4**)	075	113	113	0	10 роб. днів	6.74	1	0.88%
\$3	Відновлення електроживлення електроустановки споживача:	080	195	195	0		1.92		
\$3.1	яка була відключена за запитом споживача (пункт 11.5.11*, пункт 7.13**)	085	2	2	0	5 роб. днів	3.00		
\$3.2	яка була відключена за ініціативою ОСР (пункт 11.5.23*, пункт 7.12**)	090	141	141	0		2.11		
\$3.2.1	у міській місцевості	095	121	121	0	3 роб. дні	1.96		
\$3.2.2	у сільській місцевості	100	20	20	0	5 роб. днів	3.05		
\$3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника (пункт 7.12**)	105	52	52	0		1.35		
\$3.3.1	у міській місцевості	110	42	42	0	3 роб. дні	1.24		
\$3.3.2	у сільській місцевості	115	10	10	0	5 роб. днів	1.80		
\$4	Перевірка лічильника	120	824	824	0		5.30		
\$4.1	контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії (пункти 6.5.19 – 6.5.20***)	125	272	272	0	20 роб. днів	6.40		
\$4.2	експертиза засобів комерційного обліку (пункти 6.5.19 – 6.5.20***)	130	5	5	0	20 роб. днів	10.20		
\$4.3	установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії споживача (пункт 5.2.15***)	135	166	166	0	7 роб. днів	4.43	7	4.22%
\$4.4	заміна або зміна місця установлення лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5***)	140	381	381	0	7 роб. днів	4.82	14	3.67%
\$5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів:	145	815	815	0		11.00		
\$5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (пункт 13.1.4*)	150	49	49	0	30 днів	9.43		
\$5.2	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (якщо від час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку) (пункт 13.1.4*)	155	2	2	0	45 днів	13.50		
\$5.3	розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії (пункт 13.1.4*)	160	0	0	0	5 роб. днів			
\$5.4	розгляд скарг (претензій) щодо якості електричної енергії (пункт 13.2.1*)	165	764	764	0		11.09		
\$5.4.1	якщо вимірювання параметрів якості електричної енергії не проводиться	170	741	741	0	15 днів	10.62	32	4.32%
\$5.4.2	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії	175	22	22	0	30 днів	25.68		
\$5.4.3	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії у групі споживачів	180	1	1	0	45 днів	44.00		
\$5.5	розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання (пункт 13.3.1*)	185	0	0	0	30 днів			
\$5.6	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо кількості перерв в електропостачанні протягом року в точці розподілу споживача	190	0	0	0	30 днів			
\$5.7	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі (пункт 8.6.17***)	195	0	0	0		0.00		
\$5.7.1	без проведення перевірки лічильника	200	0	0	0	5 роб. днів			
\$5.7.2	у разі потреби проведення перевірки лічильника	205	0	0	0	20 роб. днів			
	Разом	210	2813	2813	0		7.06	35	1.24%

* 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

Керівник (власник) _____ (підпис) _____ (П.І.Б.)

Виконавець: Бутенко К.А.
(П.І.Б.)

телефон: (0552)48-00-77

факс: _____

електронна пошта: _____