

Звіт
Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії
за IV квартал 2019 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	Б	В	1	2	3	4	5	6	7
S1	Приєднання до мереж системи розподілу:	010	1795	1795	0		6.11		
S1.1	видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:	015	807	807	0		8.31		
S1.1.1	стандартне приєднання (пункт 4.5.5*)	020	767	767	0	10 роб. днів	8.37		
S1.1.2	нестандартне приєднання (без необхідності погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	025	40	40	0	10 роб. днів	7.20		
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	988	988	0		4.31		
S1.3.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	055	714	714	0	5 роб. днів	3.21		
S1.3.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	060	274	274	0	10 роб. днів	7.18		
S2	Видача:	065	941	941	0		3.11		
S2.1	паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу (пункт 2.1.4**)	070	31	31	0	3 роб. дні	2.06		
S2.2	підписаного ОСР паспорту точки розподілу (пункт 2.1.4**)	075	910	910	0	10 роб. днів	3.15		
S3	Відновлення електроживлення електроустановки споживача:	080	1597	1597	0		1.47		
S3.1	яка була відключена за заявою споживача (пункт 11.5.11*, пункт 7.13**)	085	17	17	0	5 роб. днів	1.82		
S3.2	яка була відключена за ініціативою ОСР (пункт 11.5.23*, пункт 7.12**)	090	671	671	0		1.55		
S3.2.1	у міській місцевості	095	475	475	0	3 роб. дні	1.49		
S3.2.2	у сільській місцевості	100	196	196	0	5 роб. днів	1.69		
S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника (пункт 7.12**)	105	909	909	0		1.41		
S3.3.1	у міській місцевості	110	702	702	0	3 роб. дні	1.34		
S3.3.2	у сільській місцевості	115	207	207	0	5 роб. днів	1.62		
S4	Перевірка лічильника (пункт 6.11 розділу XIII ***)	120	444	444	0	20 днів	5.26		
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів:	125	163	163	0		9.63		
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (пункт 13.1.4*)	130	116	116	0	30 днів	7.51		
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	31.00		
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	46	46	0		14.52		
S5.4.1	якщо вимірювання параметрів якості електричної енергії не проводяться	150	35	35	0	15 днів	10.66		
S5.4.2	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії	155	11	11	0	30 днів	26.82	2	18.18%
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	4940	4940	0		4.08	2	0.04%

* 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