



Національна комісія, що здійснює регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг

Рейтинг компаній за показниками якості електропостачання за 2022 рік із порівнянням з 2021 роком





Законодавча база

Моніторинг показників якості електропостачання та вимог до якості обслуговування споживачів здійснюється відповідно до постанов НКРЕКП:

- Про затвердження форм звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення (постанова НКРЕКП від 12.06.2018 №374);
- Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами (постанова НКРЕКП від 12.06.2018 №373);
- Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання (постанова НКРЕКП від 12.06.2018 №375).





Індикатори оцінки компаній щодо якості надання послуг

Надійність (безперервність) електропостачання

Індекс середньої тривалості довгих перерв (SAIDI) - середня тривалість перерв в електропостачанні за рік, яка припадає на 1 споживача.

Використовуються фактичні значення SAIDI з вини компаній (планові без попереджень переривання та переривання, пов'язані з технологічними порушеннями в електропостачанні) на рівнях напруги 0,4-110 кВ, хв та 0,4-20 кВ, хв для міських та сільських населених пунктів.

Комерційна якість надання послуг

Середній строк надання відповіді споживачу на звернення/скаргу/претензію

Встановлений термін надання відповіді на звернення/скаргу/претензію споживача - *протягом 30 днів (45 днів для складних скарг)*, щодо перевірки рахунку – протягом 5 днів, щодо якості електричної енергії – *протягом 15 (30, 45) днів*).

Якість послуг кол-центрів:

- рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд (відсоток дзвінків, з'єднаних з оператором кол-центру протягом 30 секунд);
- відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру (без урахування втрачених дзвінків у IVR).

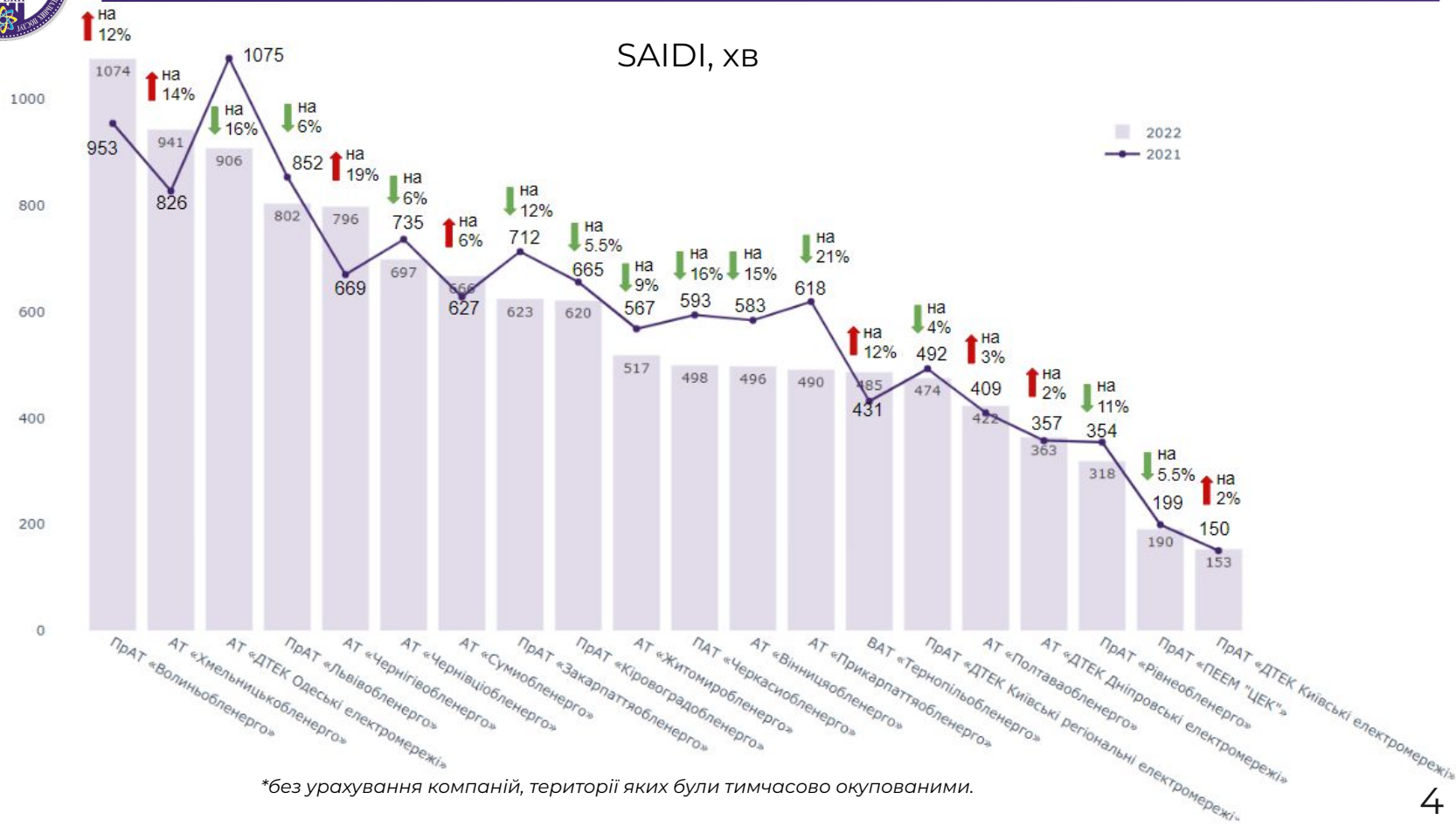
НКРЕКП встановлено загальні стандарти якості надання послуг, а саме:

- *рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд у звітному році - **не менше 75%***;
- *відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру у звітному році - **не більше 10%***.

У рейтингах щодо якості надання послуг відображені оператори систем розподілу, кількість споживачів яких більше 100 тис., та постачальники універсальних послуг.



Рейтинг компаній по індексам SAIDI з вини компаній на рівнях напруги 0.4-110 кВ за 2022 рік, хв (від найгіршого до найкращого)* із порівнянням з 2021 роком





Індекси SAIDI з вини компаній для компаній, частина територій яких були тимчасово окуповані у 2022, на рівнях напруги 0.4-110 кВ за 2021-2022 рік, хв

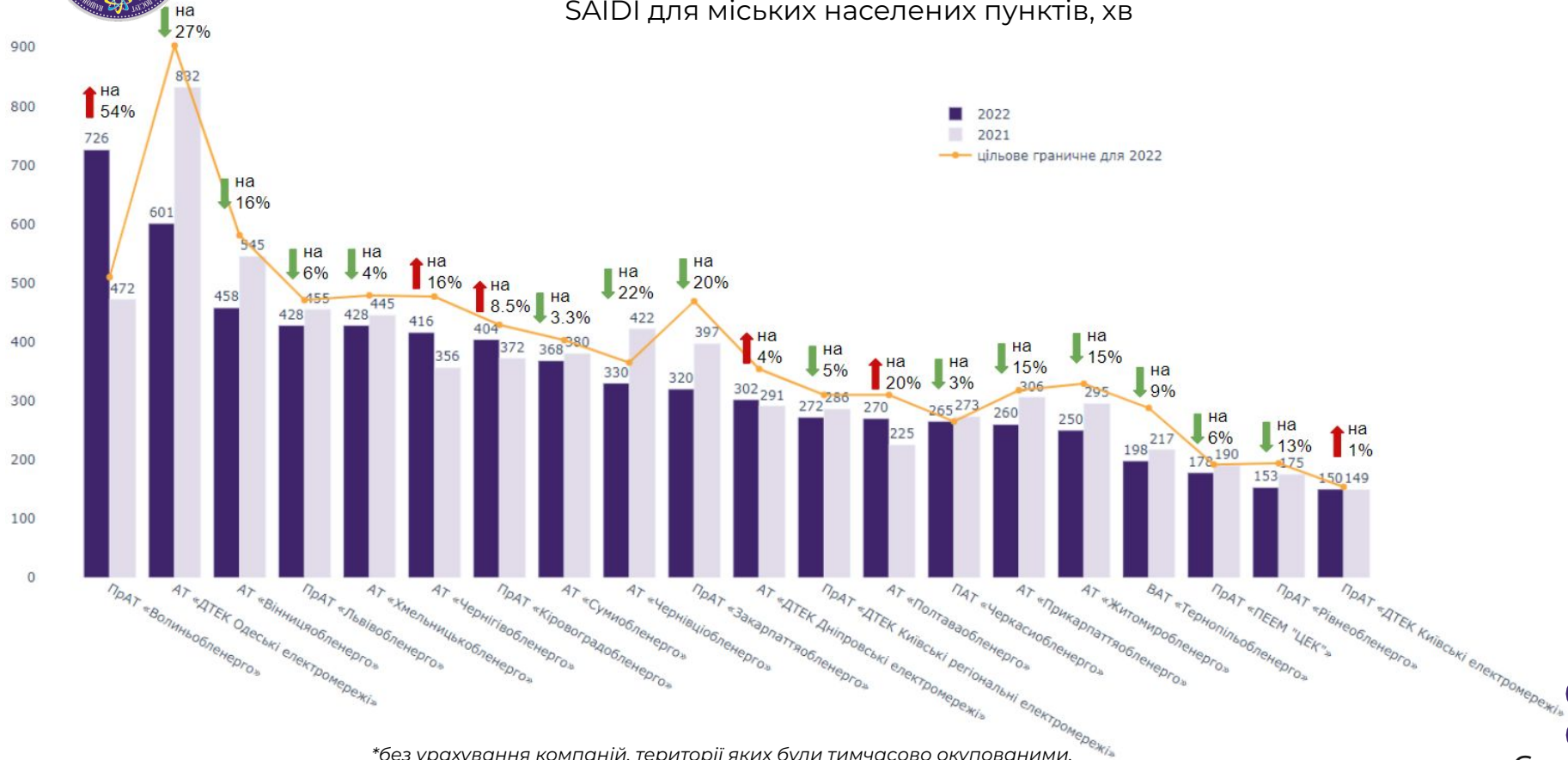
ОСР	SAIDI 2021	SAIDI 2022
ТОВ “Луганське енергетичне об’єднання”	1576	-
АТ “ДТЕК Донецькі електромережі”	1031	-
АТ “Харківобленерго”	760	955
АТ “Херсонобленерго”	744	-
ПАТ “Запоріжжяобленерго”	712	546
АТ “Миколаївобленерго”	360	606
АТ “Укрзалізниця”	253	204

*По ТОВ “Луганське енергетичне об’єднання”, АТ “ДТЕК Донецькі електромережі” та АТ “Херсонобленерго” за 2022 інформація відсутня.



Рейтинг компаній по індексам SAIDI з вини компаній на рівнях напруги 0.4-20 кВ за 2022 рік, хв (від найгіршого до найкращого)* із порівнянням з 2021 роком та цільовим значенням на 2022 рік

SAIDI для міських населених пунктів, хв

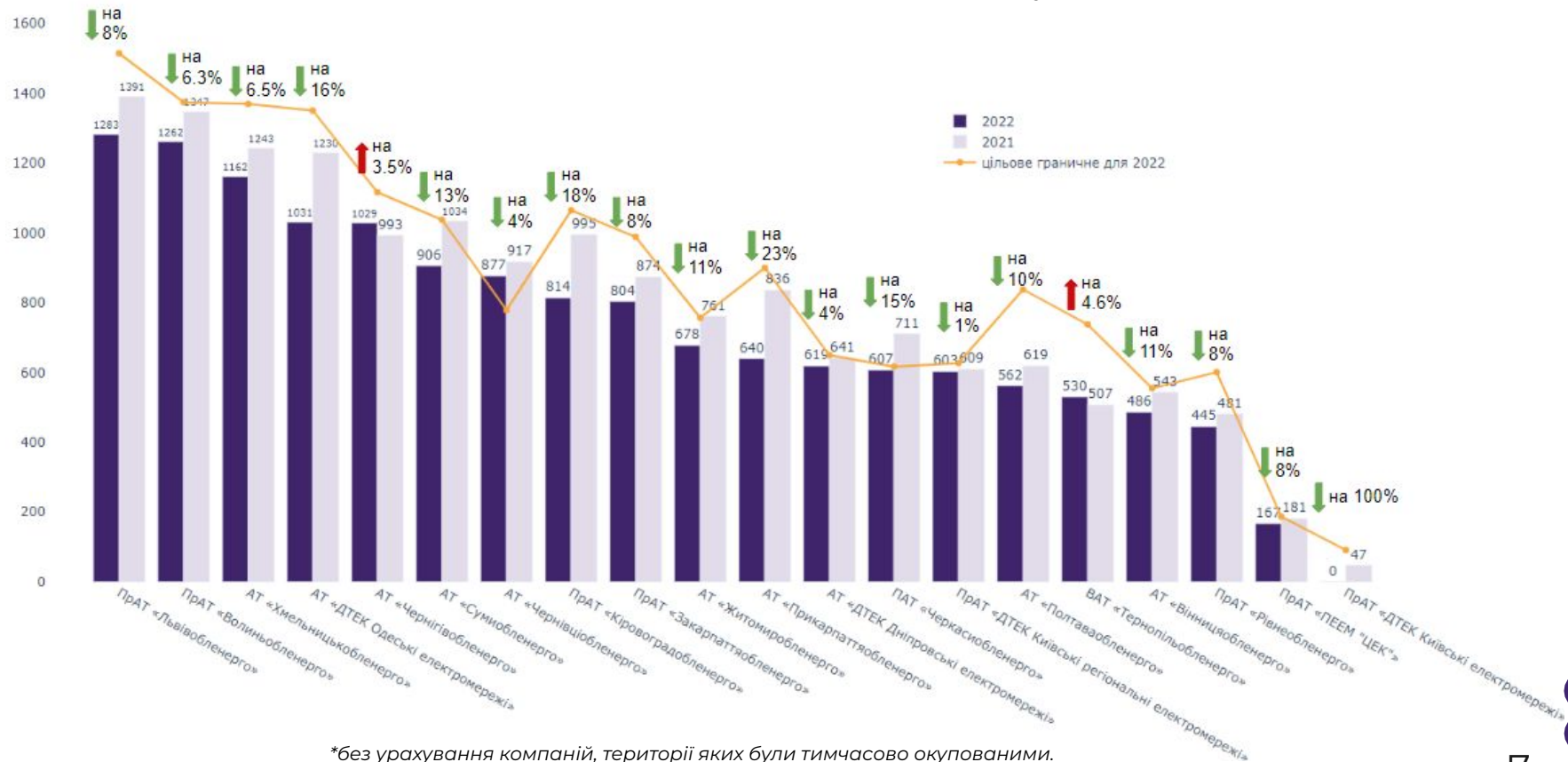


*без урахування компаній, території яких були тимчасово окупованими.



Рейтинг компаній по індексам SAIDI з вини компаній на рівнях напруги 0.4-20 кВ за 2022 рік, хв (від найгіршого до найкращого)* із порівнянням з 2021 роком та цільовим значенням на 2022 рік

SAIDI для сільських населених пунктів, хв



*без урахування компаній, території яких були тимчасово окупованими.



Рейтинг компаній відповідно до середнього строку надання відповіді споживачу на звернення/скаргу/претензію за 2022 рік (від найгіршого до найкращого)* із порівнянням з 2021 роком

Оператори систем розподілу Середній строк надання відповіді, днів



*без урахування тимчасово окупованих територій;

**по ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання» та АТ «Херсонобленерго» інформація відсутня.



Кількість звернень, отриманих ОСР у 2021 році, за тематикою

Щодо відшкодування збитків, заданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання

511 шт., 0.5%

Щодо кількості перерв в електропостачанні протягом року в точці розподілу споживача

2 097 шт., 2%

Якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку

5 341 шт., 5%

**Розглянуто
106 680
звернень/
скарг/
претензій
споживачів**

Щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії

8 878 шт., 8%

Щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі

11 163 шт., 10.5%

Щодо якості електричної енергії

16 227 шт., 15%

Загальна тематика

62 463 шт., 59%





Кількість звернень, отриманих ОСР у 2022 році, за тематикою

Щодо відшкодування збитків, заданих внаслідок
недотримання ОСР показників якості
електропостачання
222 шт., 0.3%

Загальна тематика
52 142 шт., 62.1%

Щодо кількості перерв в
електропостачанні
протягом року в точці
розподілу споживача
819 шт., 0.9%

Щодо виправлення
помилкових показів
лічильника у
платіжному документі
16 396 шт., 19.5%



Щодо якості електричної
енергії
9 663 шт., 11.5%

Якщо під час розгляду звернення
необхідно здійснити технічну
перевірку або провести експертизу
засобу обліку
2 671 шт., 3.2%

Щодо перевірки правильності
рахунку за послуги з розподілу
електричної енергії
2 054 шт., 2.5%





Рейтинг компаній відповідно до середнього строку надання відповіді споживачу на звернення/скаргу/претензію за 2022 рік (від найгіршого до найкращого)* із порівнянням з 2021 роком

Постачальники універсальних послуг

Середній строк надання відповіді, днів



*без урахування тимчасово окупованих територій;

**по ТОВ "Херсонська обласна електропостачальна компанія" інформація відсутня.



Кількість звернень, отриманих ПУП у 2021 році, за тематикою

Загальна тематика
73 877 шт., 94.4%

Розглянуто
78 350
звернень/
скарг/
претензій
споживачів

Щодо перевірки правильності
рахунку на оплату
4 361 шт., 5.5%

Якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити
технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку
112 шт., 0.1%





Кількість звернень, отриманих ПУП у 2022 році, за тематикою

Загальна тематика
42 938 шт., 93.9%

Розглянуто
45 753
звернень/
скарг/
претензій
споживачів

Щодо перевірки правильності
рахунку на оплату
2 755 шт., 6%

Якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити
технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку
60 шт., 0.1%





Рейтинг компаній по фактичним значенням рівня сервісу протягом 30 секунд кол-центрів за 2022 рік, % (від найкращого до найгіршого)* із порівнянням з 2021 роком



*без урахування тимчасово окупованих територій;

** по ТОВ "Луганське енергетичне об'єднання", АТ "Херсонобленерго" та АТ "Укрзалізниця" інформація відсутня;

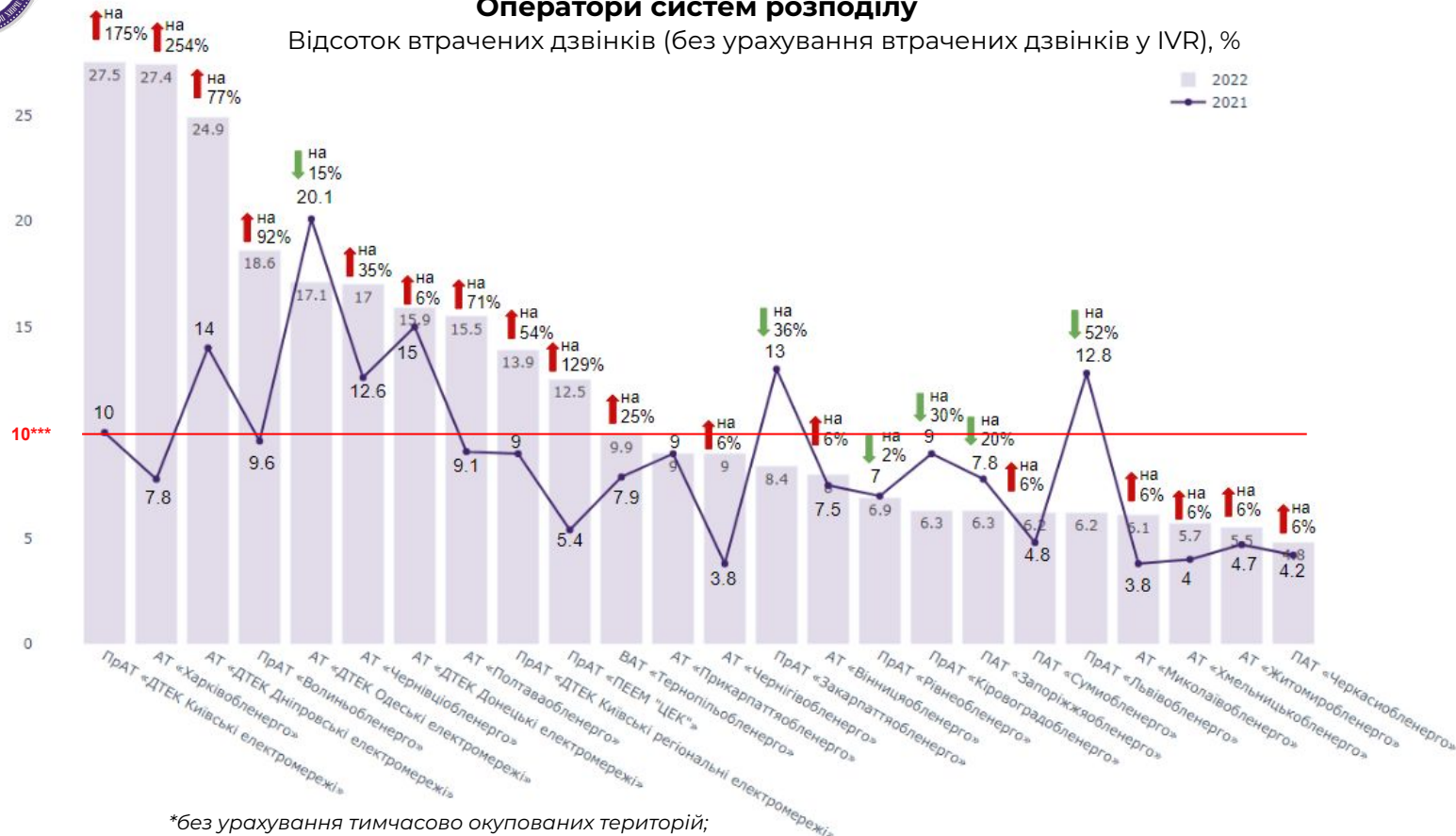
*** рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд у звітному році повинен бути не менше 75%.



Рейтинг компаній по фактичним значенням відсотку втрачених у черзі дзвінків кол-центрами за 2022 рік, % (від найгіршого до найкращого)* із порівнянням з 2021 роком

Оператори систем розподілу

Відсоток втрачених дзвінків (без урахування втрачених дзвінків у IVR), %



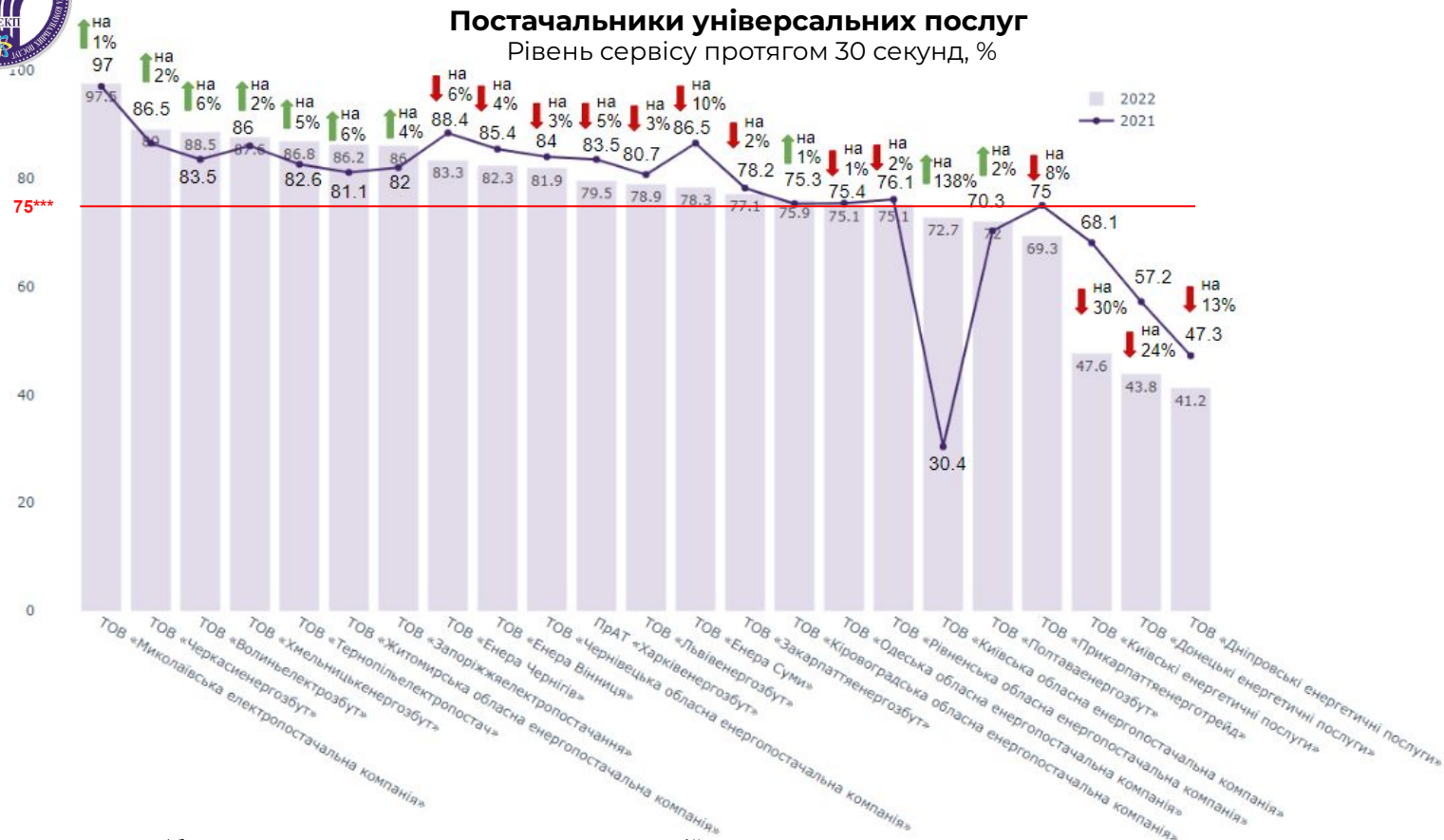
*без урахування тимчасово окупованих територій;

**по ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання», АТ «Херсонобленерго» та АТ «Укрзалізниця» інформація відсутня;

***відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру у звітному році повинен бути не більше 10%.



Рейтинг компаній по фактичним значенням рівня сервісу протягом 30 секунд кол-центрів за 2022 рік, % (від найкращого до найгіршого)* із порівнянням з 2021 роком



*без урахування тимчасово окупованих територій;

**по ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання», АТ «Херсонобленерго» та АТ «Укрзалізниця» інформація відсутня;

***рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд у звітному році повинен бути не менше 75%.

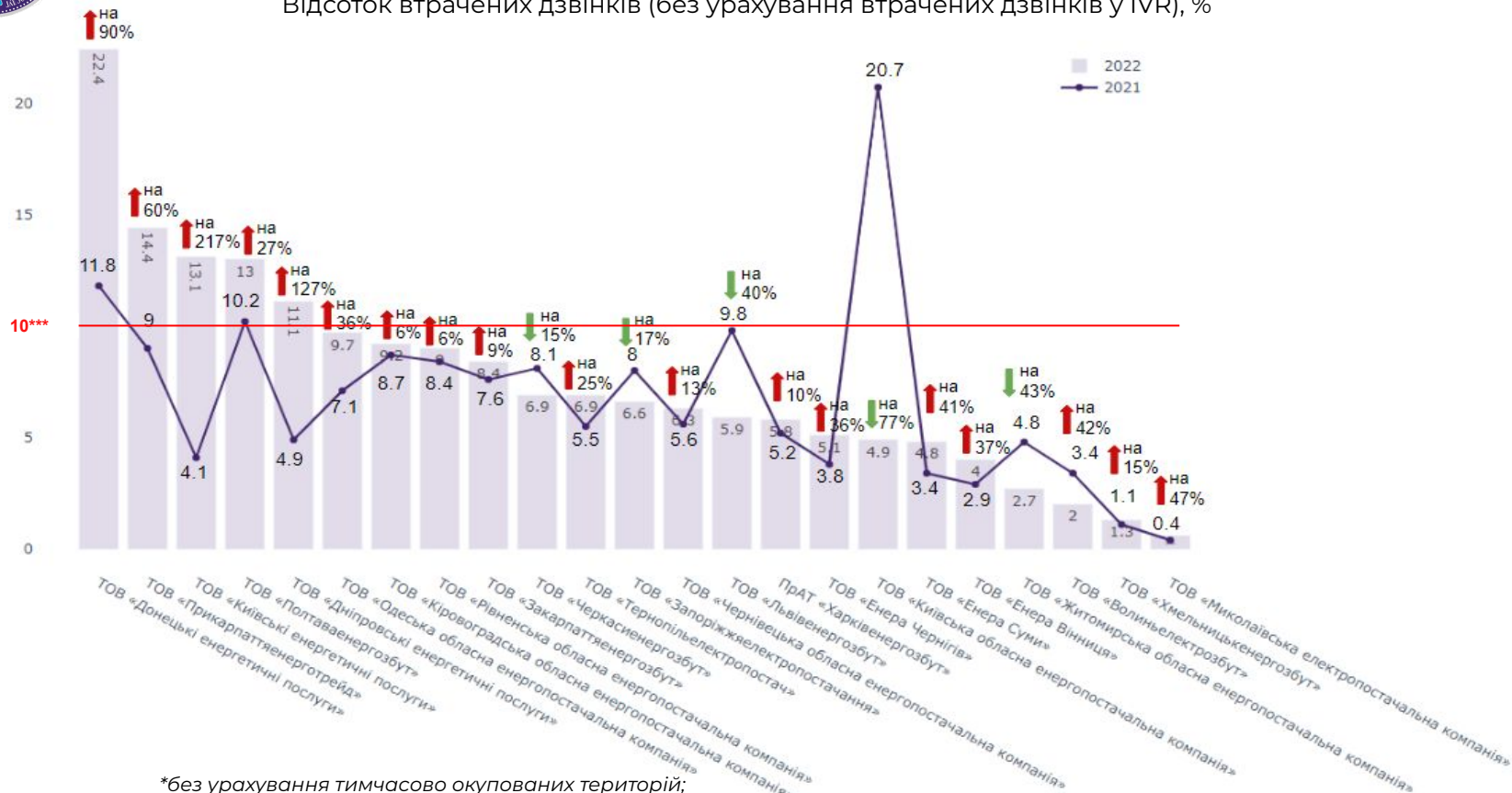




Рейтинг компаній по фактичним значенням відсотку втрачених у черзі дзвінків кол-центрами за 2022 рік, % (від найгіршого до найкращого)* із порівнянням з 2021 роком

Постачальники універсальних послуг

Відсоток втрачених дзвінків (без урахування втрачених дзвінків у IVR), %



*без урахування тимчасово окупованих територій;

** по ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання», АТ «Херсонобленерго» та АТ «Укрзалізниця» інформація відсутня;

*** відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру у звітному році повинен бути не більше 10%.





Кількість звернень, прийнятих операторами кол-центрів ОСР у 2021 році, за тематикою





Кількість звернень, прийнятих операторами кол-центрів ОСП у 2022 році, за тематикою





Кількість звернень, прийнятих операторами кол-центрів ПУП у 2021 році, за тематикою





Кількість звернень, прийнятих операторами кол-центрів ПУП у 2022 році, за тематикою

