



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

---

# **Рейтинг компаній за показниками якості електропостачання за 2023 рік із порівнянням з 2022 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).

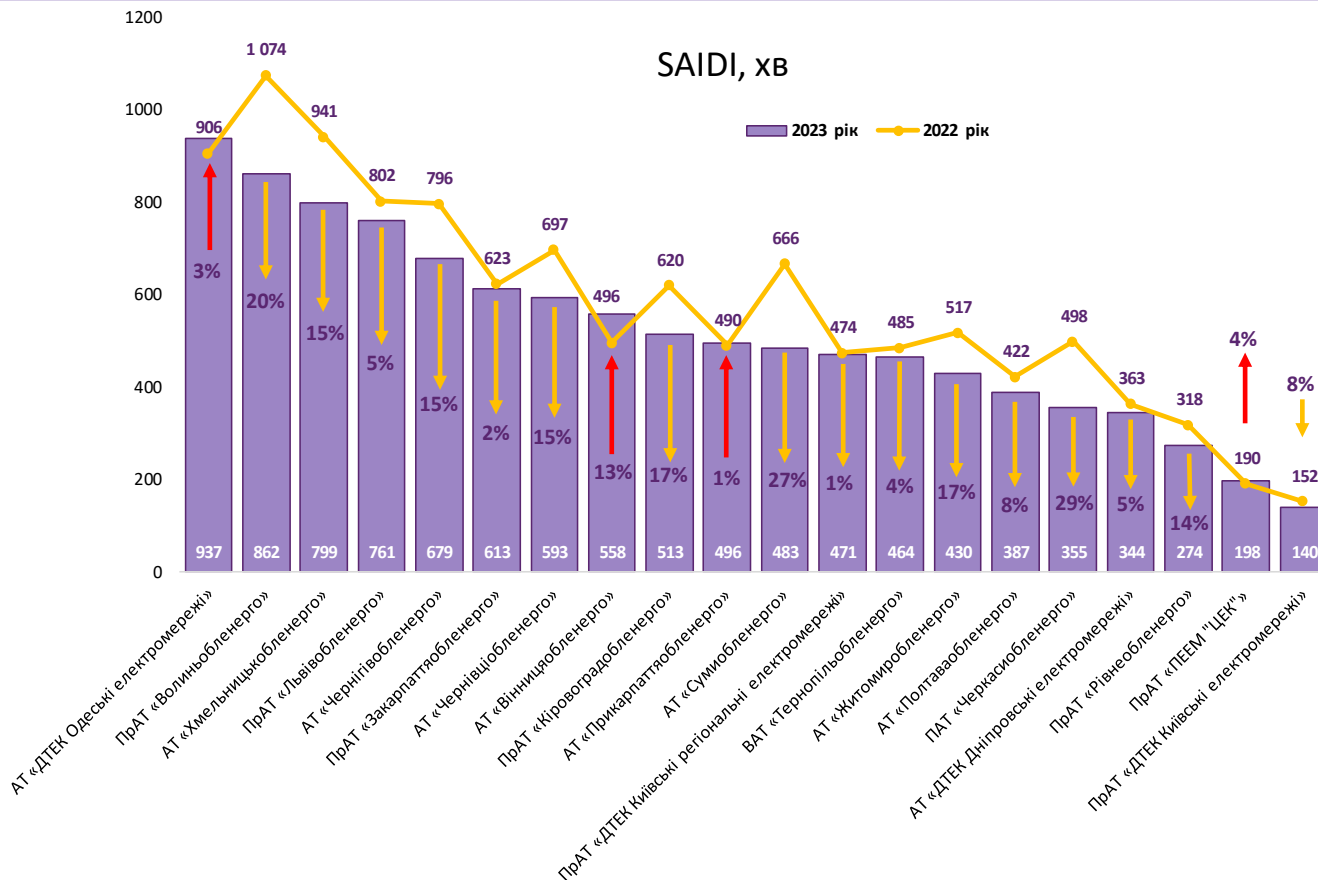


## Індикатори оцінки компаній щодо якості надання послуг

Надійність (безперервність) електропостачання	Комерційна якість надання послуг	
<p><b>Індекс середньої тривалості довгих перерв (SAIDI)</b> - середня тривалість перерв в електропостачанні за рік, яка припадає на 1 споживача.</p>	<p><b>Середній строк надання відповіді споживачу на звернення/скаргу/претензію</b></p>	<p><b>Якість послуг кол-центрів:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд (відсоток дзвінків, з'єднаних з оператором кол-центру протягом 30 секунд);</li> <li>• відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру (без урахування втрачених дзвінків у IVR).</li> </ul>
<p>Використовуються фактичні значення SAIDI з вини компаній (планові без попереджень переривання та переривання, пов'язані з технологічними порушеннями в електропостачанні) на <i>рівнях напруги 0,4-110 кВ, хв та 0,4-20 кВ, хв для міських та сільських населених пунктів.</i></p>	<p>Встановлений термін надання відповіді на звернення/скаргу/претензію споживача – <i>протягом 30 днів (45 днів для складних скарг),</i> щодо перевірки рахунку – <i>протягом 5 днів,</i> щодо якості електричної енергії – <i>протягом 15 (30, 45) днів.</i></p>	<p>НКРЕКП встановлено загальні стандарти якості надання послуг, а саме:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд у звітному році – не менше 75%;</i></li> <li>• <i>відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру у звітному році – не більше 10%.</i></li> </ul>

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 2023 рік, хв (від найгіршого до найкращого)\* із порівнянням з 2022 роком



\*без урахування компаній, території яких були тимчасово окупованими.

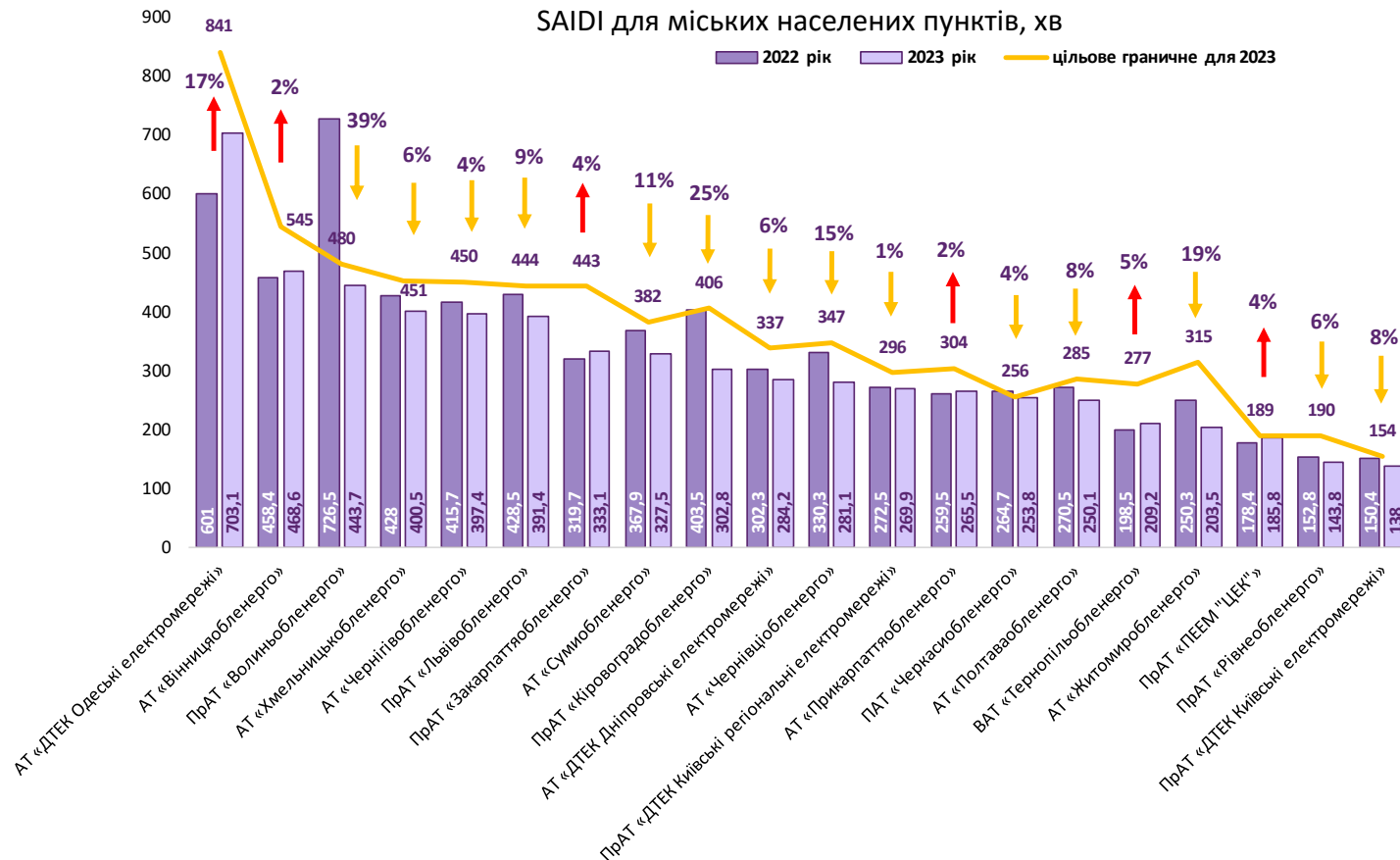


Індекси SAIDI з вини компаній для компаній, частина територій яких були тимчасово окуповані у 2023, на рівнях напруги 0.4-110 кВ за 2022-2023 рік, хв

ОСР	SAIDI 2022	SAIDI 2023
АТ "ДТЕК Донецькі електромережі"	1 153	748
АТ "Харківобленерго"	955	681
ПАТ "Запоріжжяобленерго"	546	450
АТ "Миколаївобленерго"	606	548
АТ "Укрзалізниця"	204	295
ТОВ "Луганське енергетичне об'єднання"	-	-
АТ "Херсонобленерго"	-	-

\*По ТОВ "Луганське енергетичне об'єднання" та АТ "Херсонобленерго" за 2022 та 2023 інформація відсутня.

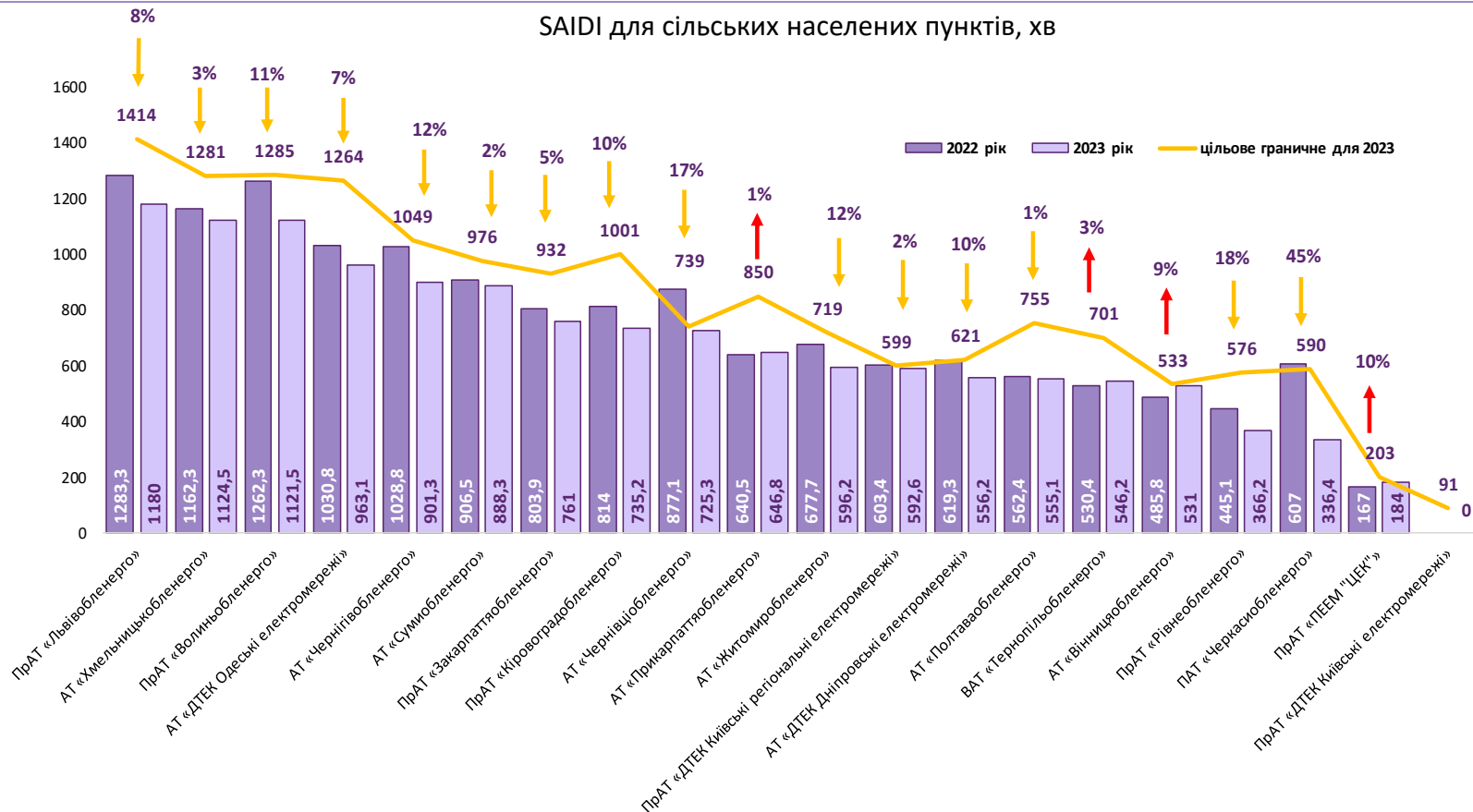
# Рейтинг компаній по індексам SAIDI з вини компаній на рівнях напруги 0.4-20 кВ за 2023 рік, хв (від найгіршого до найкращого)\* із порівнянням з 2022 роком та цільовим значенням на 2023 рік



\*без урахування компаній, території яких були тимчасово окупованими.

# Рейтинг компаній по індексам SAIDI з вини компаній на рівнях напруги 0.4-20 кВ за 2023 рік, хв (від найгіршого до найкращого)\* із порівнянням з 2022 роком та цільовим значенням на 2023 рік

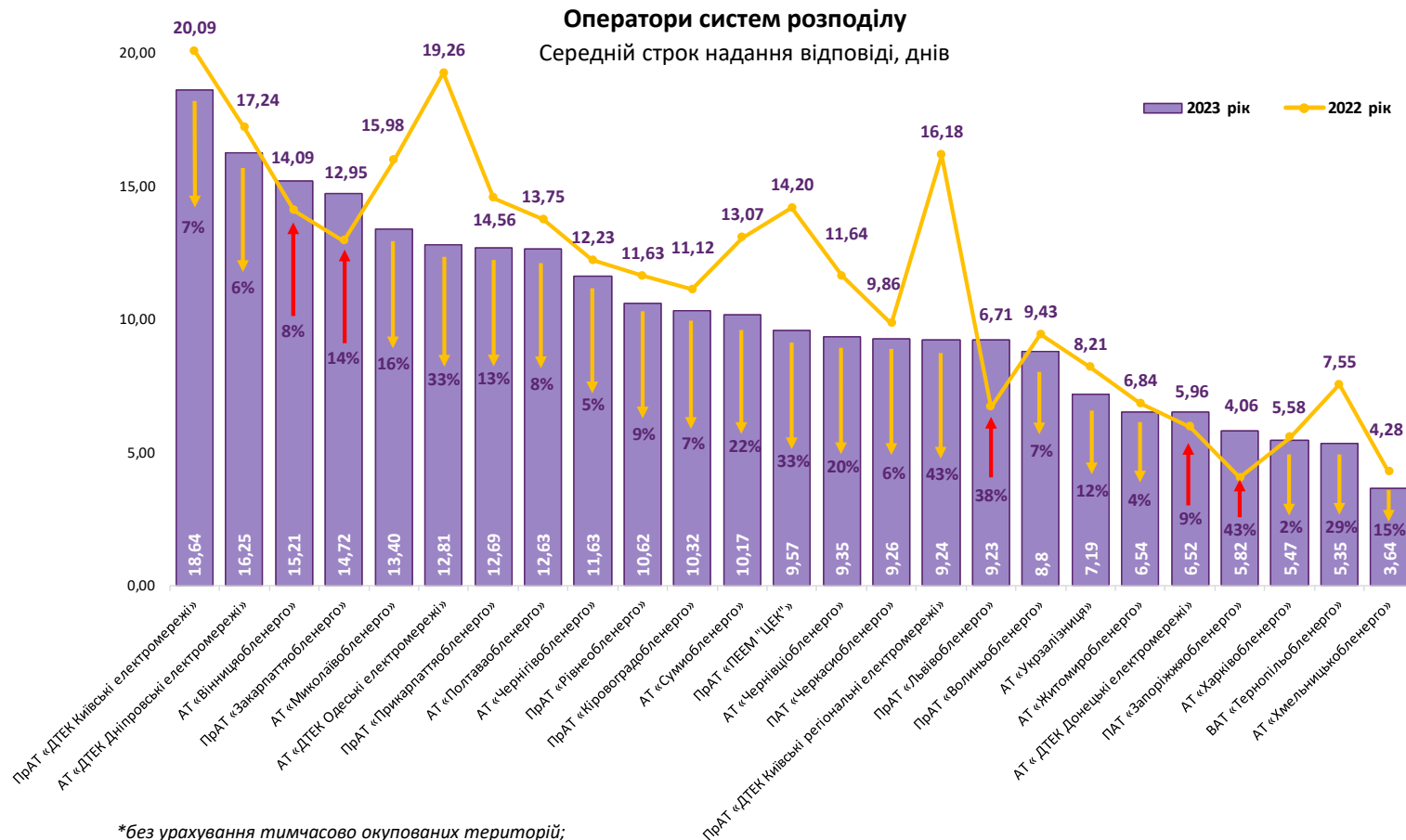
SAIDI для сільських населених пунктів, хв



\*без урахування компаній, території яких були тимчасово окупованими.



# Рейтинг компаній відповідно до середнього строку надання відповіді споживачу на звернення/скаргу/претензію за 2023 рік (від найгіршого до найкращого)\* із порівнянням з 2022 роком



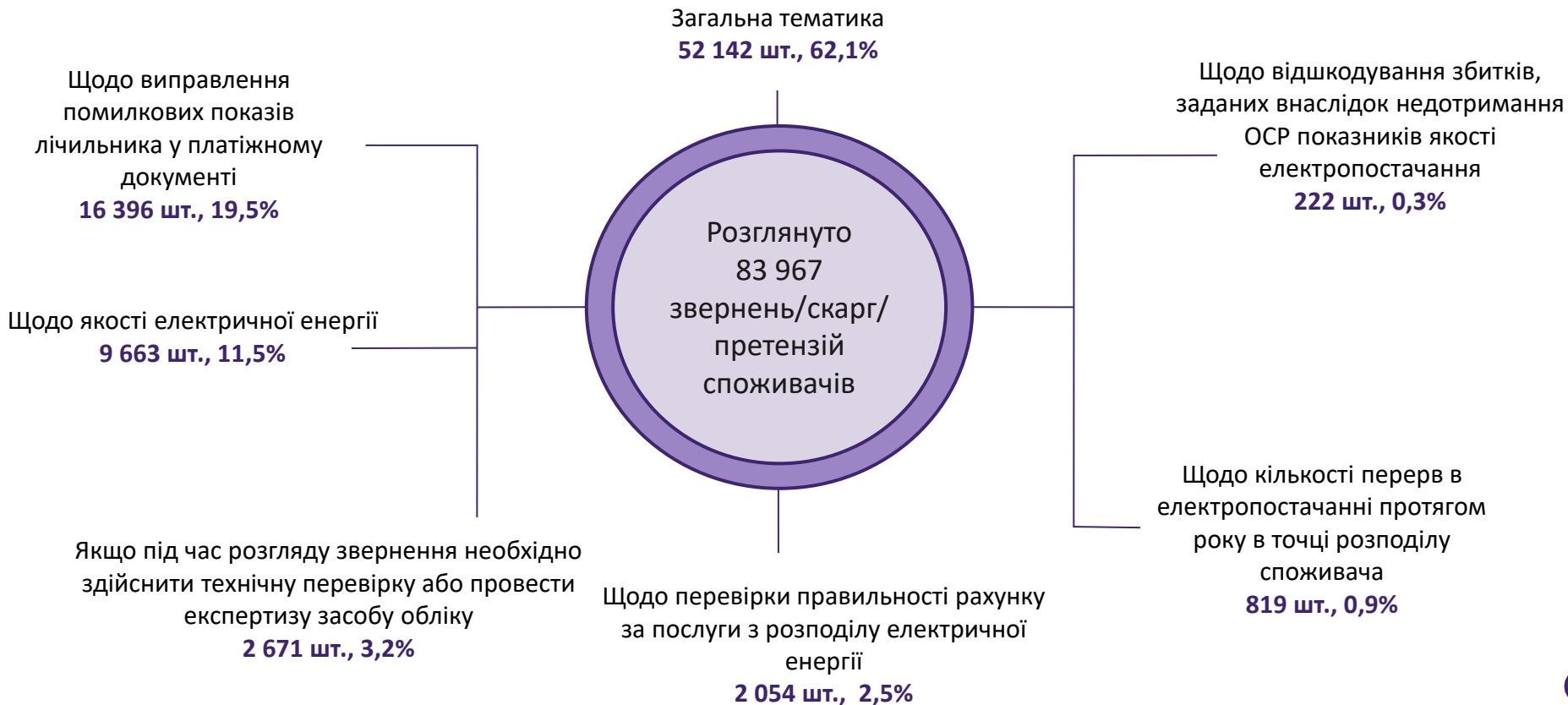
\*без урахування тимчасово окупованих територій;

\*\*по ТОВ "Луганське енергетичне об'єднання" та АТ "Херсонобленерго" інформація відсутня.





## Кількість звернень, отриманих ОСР у 2022 році, за тематикою



## Кількість звернень, отриманих ОСР у 2023 році, за тематикою

Загальна тематика  
59 592 шт., 61,3%

Щодо якості електричної енергії  
17 566 шт., 18%

Щодо виправлення  
помилкових показів  
лічильника у платіжному  
документі  
14 106 шт., 14,5%

Якщо під час розгляду звернення необхідно  
здійснити технічну перевірку або провести  
експертизу засобу обліку  
3 280 шт., 3,4%

Щодо перевірки правильності рахунку  
за послуги з розподілу електричної  
енергії  
1 413 шт., 1,5%

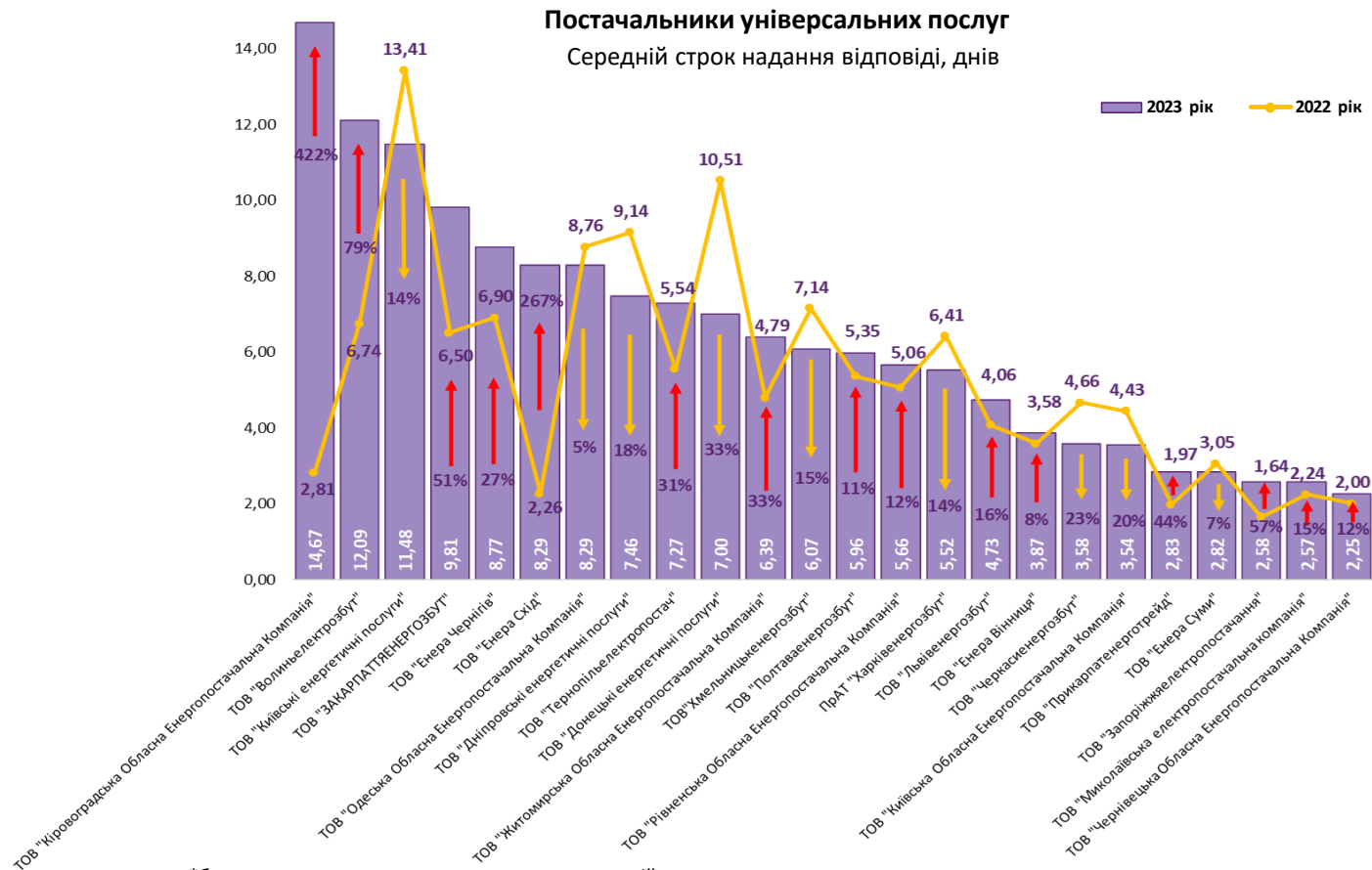
Щодо відшкодування збитків,  
заданих внаслідок  
недотримання ОСР  
показників якості  
електропостачання  
293 шт., 0,3%

Щодо кількості перерв в  
електропостачанні протягом  
року в точці розподілу  
споживача  
931 шт., 1%

Розглянуто  
97 199  
звернень/скарг/  
претензій  
споживачів



# Рейтинг компаній відповідно до середнього строку надання відповіді споживачу на звернення/скаргу/претензію за 2023 рік (від найгіршого до найкращого)\* із порівнянням з 2022 роком



\*без урахування тимчасово окупованих територій;

\*\*по ТОВ "Херсонська обласна електростачальна компанія" інформація відсутня.



## Кількість звернень, отриманих ПУП у 2022 році, за тематикою

---

Загальна тематика  
**42 938 шт., 93,8%**

Розглянуто  
45 753  
звернень/  
скарг/претензій  
споживачів

Щодо перевірки правильності рахунку  
на оплату  
**2 755 шт., 6,06%**

Якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку  
або провести експертизу засобу обліку  
**60 шт., 0,13%**



## Кількість звернень, отриманих ПУП у 2023 році, за тематикою

---

Загальна тематика  
**60 390 шт., 93,83%**

Розглянуто  
64 361  
звернень/  
скарг/претензій  
споживачів

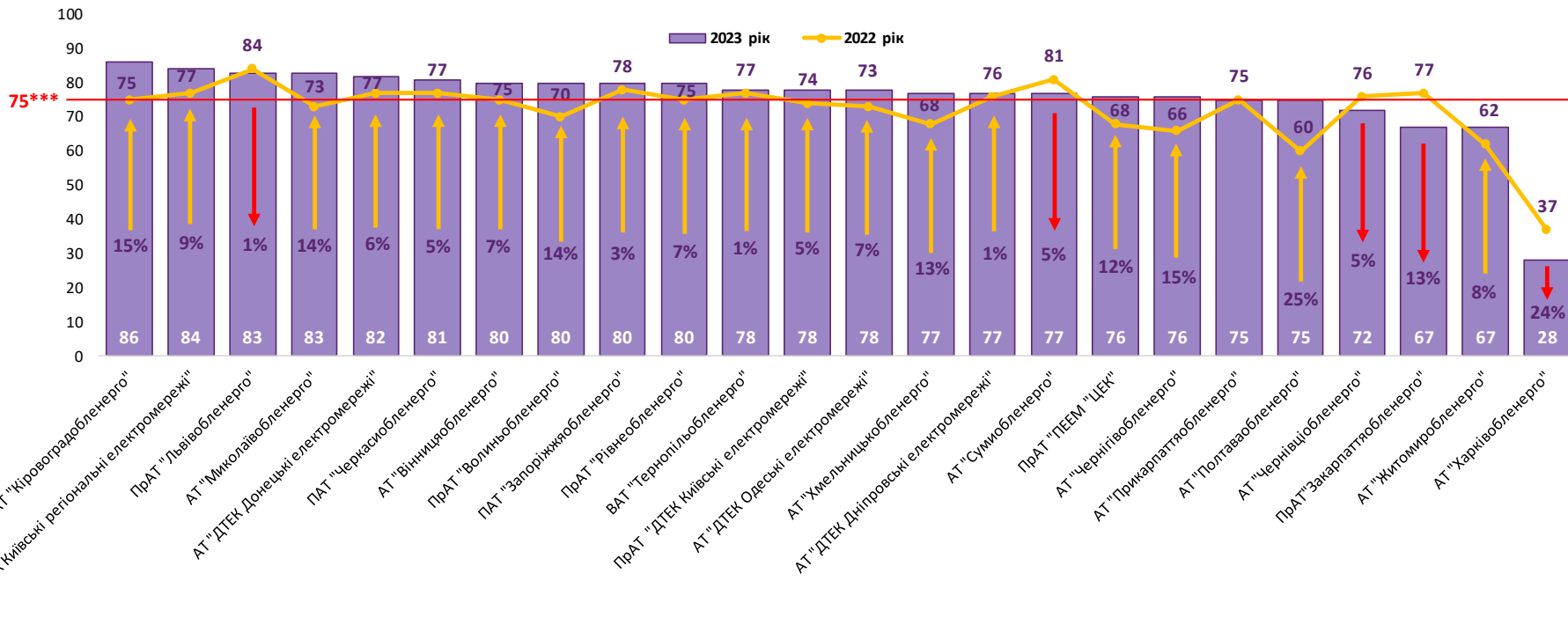
Щодо перевірки правильності рахунку  
на оплату  
**3 957 шт., 6,15%**

Якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку  
або провести експертизу засобу обліку  
**14 шт., 0,02%**



# Рейтинг компаній по фактичним значенням рівня сервісу протягом 30 секунд кол-центрів за 2023 рік, % (від найкращого до найгіршого)\* із порівнянням з 2022 роком

## Оператори систем розподілу Рівень сервісу протягом 30 секунд, %



\*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 2023 рік, % (від найгіршого до найкращого)\* із порівнянням з 2022 роком

## Оператори систем розподілу



\*без урахування тимчасово окупованих територій;

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

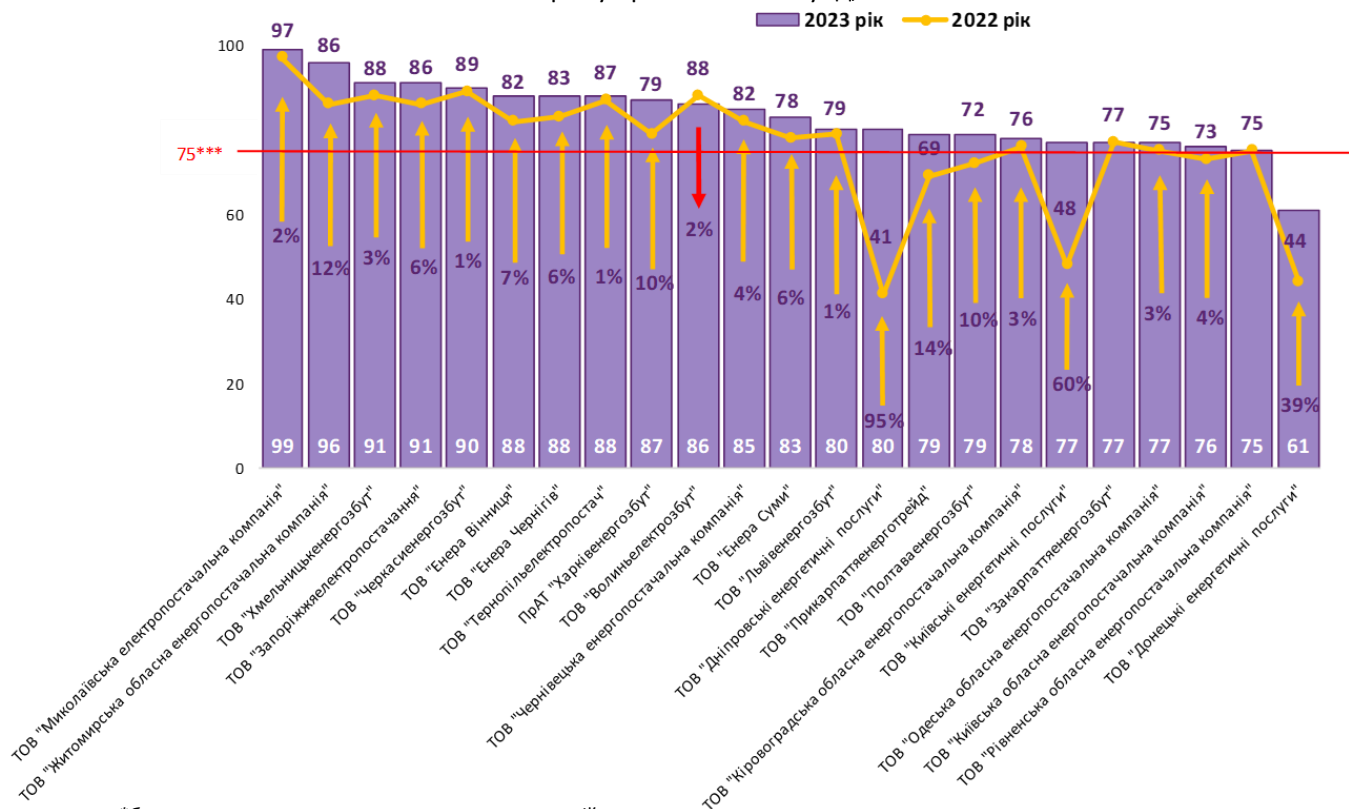
\*\*\*відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру у звітному році повинен бути не більше 10%.



# Рейтинг компаній по фактичним значенням рівня сервісу протягом 30 секунд кол-центрів за 2023 рік, % (від найкращого до найгіршого)\* із порівнянням з 2022 роком

## Постачальники універсальних послуг

Рівень сервісу протягом 30 секунд, %



\*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%.

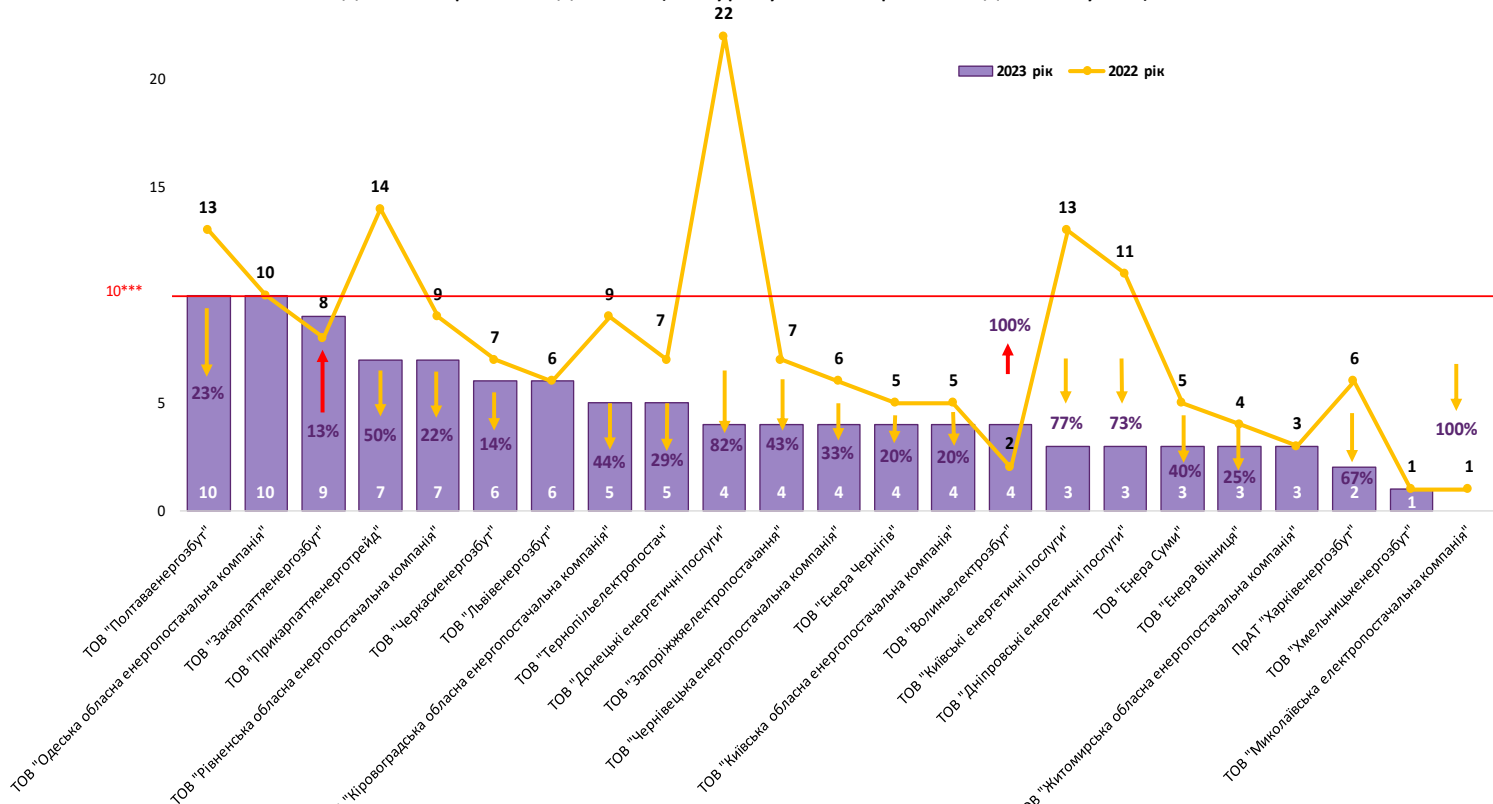




# Рейтинг компаній по фактичним значенням відсотку втрачених у черзі дзвінків кол-центрами за 2023 рік, % (від найгіршого до найкращого)\* із порівнянням з 2022 роком

## 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;

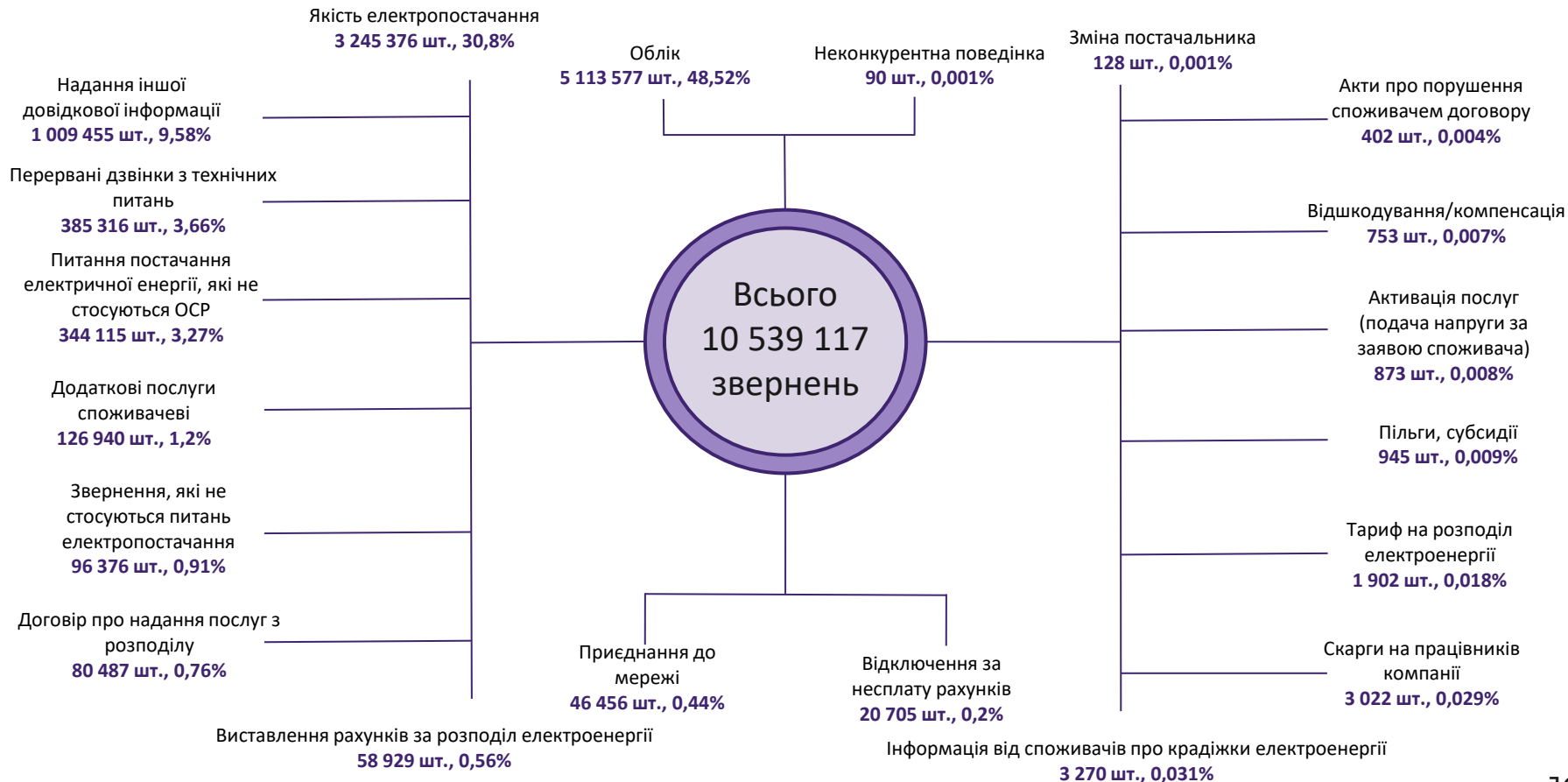
\*\*\*відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру у звітному році повинен бути не більше 10%.



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



## Кількість звернень, прийнятих операторами кол-центрів ОСР у 2023 році, за тематикою



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



# Кількість звернень, прийнятих операторами кол-центрів ПУП у 2023 році, за тематикою

