

ЗВІТ  
ЩОДО ПОКАЗНИКІВ ЯКОСТІ НАДАННЯ  
ПОСЛУГ У СФЕРАХ  
ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННЯ І  
ЦЕНТРАЛІЗОВАНОГО  
ВОДОПОСТАЧАННЯ ТА  
ВОДОВІДВЕДЕННЯ ЗА 2022 РІК



## ЗМІСТ

ЗМІСТ .....	2
Вступ .....	3
1. Якість електропостачання.....	5
1.1. Надійність (безперервність) електропостачання .....	5
Щодо виконання цільового завдання із зниження SAIDI.....	10
1.2. Комерційна якість .....	11
1.3. Гарантовані стандарти якості електропостачання та компенсації споживачам за їх недотримання .....	13
1.4. Якість електричної енергії .....	16
2. Якість надання послуг у сфері централізованого водопостачання та водовідведення...	19
2.1. Надійність (безперервність) централізованого водопостачання .....	19
2.2. Комерційна якість надання послуг у сферах централізованого водопостачання та водовідведення .....	21
2.3 Якість питної води .....	22
ДОДАТКИ .....	25

## ВСТУП

**Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг** (далі – НКРЕКП, Регулятор)<sup>1</sup>, є постійно діючим центральним органом виконавчої влади зі спеціальним статусом, який утворюється Кабінетом Міністрів України<sup>2</sup>.

### ***Функції та повноваження НКРЕКП у сфері якості надання послуг.***

Для ефективного виконання завдань державного регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг Регулятор:

- розробляє та затверджує нормативно-правові акти, зокрема щодо показників якості надання послуг суб'єктами природних монополій у сферах енергетики та комунальних послуг та форм звітності суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, та порядок їх подання;
- встановлює мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів у сферах енергетики та комунальних послуг, визначає умови, порядок і розміри компенсації споживачам, що застосовується у разі недотримання встановлених стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів, здійснює моніторинг їх дотримання.

Регулятор здійснює моніторинг функціонування ринків у сферах енергетики та комунальних послуг, зокрема дотримання вимог щодо надійності та безперебійності електро-, водопостачання, стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів.

Моніторинг показників якості електропостачання, показників якості централізованого водопостачання та централізованого водовідведення 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);
- Про затвердження форм звітності НКРЕКП № 13-НКРЕКП-водопостачання (квартальна) «Звіт щодо показників надійності водопостачання та якості питної води» та № 14-НКРЕКП-водопостачання/водовідведення (квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з централізованого водопостачання та (або) водовідведення» та інструкцій щодо їх заповнення (постанова НКРЕКП від 23.02.2017 №226).

---

<sup>1</sup> Закон України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг».

<sup>2</sup> 03.12.2019 змінено правовий статус НКРЕКП Законом України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо забезпечення конституційних принципів у сферах енергетики та комунальних послуг», що не в повній мірі відповідає вимогам Третього енергопакета ЄС (Директиви 2009/72/73) щодо незалежності Регулятора.

Разом з тим у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації в Україні з 05 години 30 хвилин 24 лютого 2022 року введено воєнний стан відповідно до Указу Президента України від 24 лютого 2022 року № 64/2022 (зі змінами).

Наслідком військової агресії стало розширення територій, які перебувають в тимчасовій окупації, в районі проведення воєнних (бойових) дій або в оточенні (блокуванні). Станом на кінець 2022 року згідно наказу Мінреінтеграції від 25.04.2022 № 75 (зі змінами) до переліку зазначених територій входили всі територіальні громади Луганської, Донецької, Херсонської областей, значна кількість територіальних громад Харківської, Запорізької, Миколаївської, Сумської, Чернігівської та Дніпропетровської областей. Також у першій половині цього року активні бойові дії велись у Київській області. При цьому ракетні обстріли цивільної та воєнної інфраструктури велись практично на всій території України.

Вищезазначені обставини вплинули як на господарську діяльність ліцензіатів і їх можливості надавати якісні послуги, так і зумовили складнощі у проведенні моніторингу показників якості електропостачання, надання послуг у сфері централізованого водопостачання та водовідведення.

Так, у зв'язку з нанесенням ракетно-бомбових ударів по об'єктах критичної інфраструктури з подальшим їх пошкодженням, мобілізацією працівників як самих ліцензіатів, так і підрядних організацій, переміщенням співробітників з окупованих територій та територій ведення воєнних (бойових) дій в більш безпечні регіони країни, порушенням логістики доставки матеріальних ресурсів, залученням частини автотранспортної та спеціальної техніки для потреб сил оборони тощо значно ускладнились можливості ліцензіатів щодо надання послуг належної якості з дотриманням встановлених стандартів.

Також, як вже було зазначено, суттєво ускладнився процес моніторингу показників якості електропостачання, надання послуг у сфері централізованого водопостачання та водовідведення, а по багатьох показниках в низці областей та територій такий моніторинг став неможливим. Це, зокрема, стосується Херсонської, Луганської, Донецької областей, окремих територій Харківської, Запорізької, Миколаївської, Дніпропетровської областей. У зв'язку з вищенаведеним наведені у Звіті дані за 2022 рік сформовано на основі наявних у Регулятора даних, наданих ліцензіатами в рамках звітування за відповідними реєстрами та формами звітності.

## 1. ЯКІСТЬ ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННЯ

НКРЕКП здійснює моніторинг показників якості електропостачання за 3-ма основними напрямками:

- надійність (безперервність) електропостачання;
- комерційна якість надання послуг;
- якість електричної енергії.

### 1.1. НАДІЙНІСТЬ (БЕЗПЕРЕРВНІСТЬ) ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННЯ

НКРЕКП<sup>3</sup> визначено основні показники надійності (безперервності) електропостачання для електророзподільних компаній: індекс середньої тривалості довгих перерв в електропостачанні в системі (SAIDI), індекс середньої частоти довгих перерв в електропостачанні в системі (SAIFI) та розрахунковий обсяг недовідпущеної електроенергії (ENS), а також процедуру збору первинної інформації, її обробки та надання звітності до НКРЕКП з метою моніторингу даних показників.

Надійність (безперервність) електропостачання характеризується кількістю, тривалістю та частотою перерв в електропостачанні. Одними з основних показників надійності (безперервності) електропостачання є:

- індекс середньої тривалості довгих перерв в електропостачанні в системі (SAIDI), що розраховується як відношення сумарної тривалості довгих перерв в електропостачанні в точках комерційного обліку електричної енергії, в яких було припинене електропостачання, за звітний період до загальної кількості точок комерційного обліку електричної енергії;
- індекс середньої частоти довгих перерв в електропостачанні в системі (SAIFI), який розраховується як відношення сумарної кількості точок комерційного обліку електричної енергії, в яких було припинене електропостачання внаслідок усіх довгих перерв в електропостачанні протягом звітного періоду, до загальної кількості точок комерційного обліку електричної енергії.

У 2022 році індекс SAIDI становив (рис. 1.1):

- з вини компанії (внаслідок технологічних порушень у мережах компанії та запланованих без попередження споживачів перерв) – 584 хв;
- внаслідок запланованих перерв з попередженням споживачів – 355 хв;
- внаслідок форс-мажорних обставин та вини інших осіб – 18 160 хв

---

<sup>3</sup> Постанова НКРЕКП від 12.06.2018 № 374 «Про затвердження форм звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення», глава 11.4 розділу XI Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310.

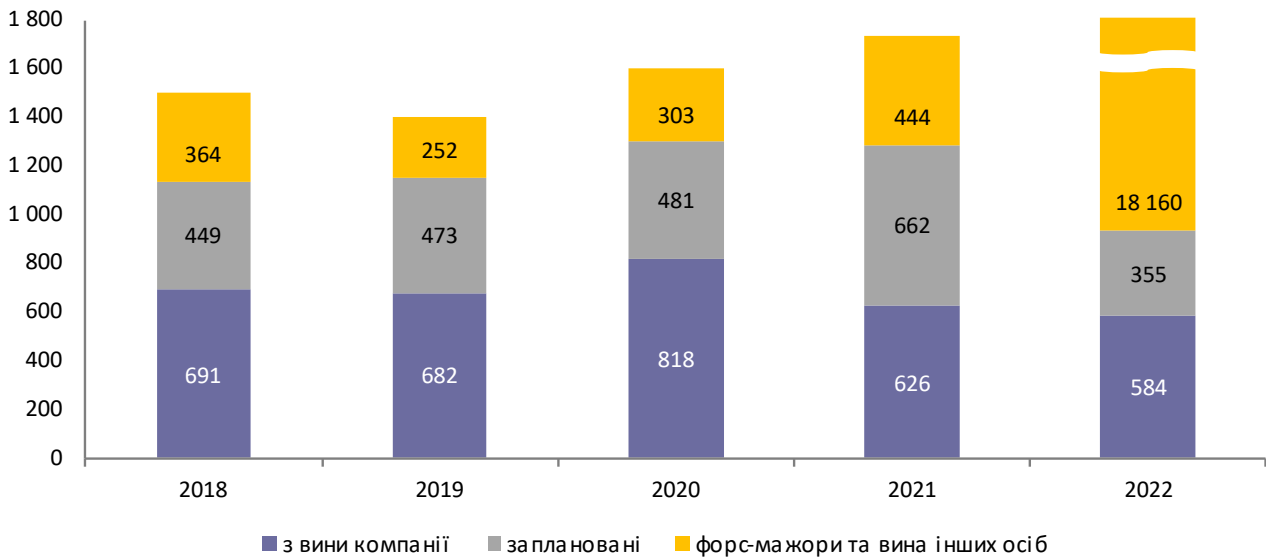


Рис. 1.1. Показники SAIDI у 2018-2022 роках, хв

У 2022 році показник SAIDI з вини компанії (внаслідок технологічних порушень у мережах компанії та запланованих без попередження споживачів перерв) по Україні в цілому знизився на 6,7% порівняно з попереднім роком, що насамперед спричинено відсутністю інформації або неможливістю її верифікації по 5 ОСР (ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання», АТ «ДТЕК Донецькі електромережі», АТ «Херсонобленерго», ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля», ТОВ «ДТЕК Високовольтні мережі») та значною частиною окупованих територій ще в 5 ОСР (ПАТ «Запоріжжяобленерго», АТ «Харківобленерго», АТ «Миколаївобленерго», АТ «Укрзалізниця», ДП «Регіональні електричні мережі»). Показник SAIDI внаслідок запланованих перерв з попередженням споживачів знизився на 49,4%. Такі зміни показників SAIDI обумовлені, передусім, неможливістю реалізації заходів, пов'язаних із запровадженням в Україні стимулюючого регулювання з 2021 року, яке спрямоване на залучення інвестицій для будівництва та модернізації інфраструктури електричних мереж, у тому числі з метою покращення якості електропостачання.

Крім цього, у 2022 році спостерігається суттєвий ріст показника SAIDI не з вини компанії (внаслідок форс-мажорних обставин та вини інших осіб) по Україні, а саме на 3 990%, що спричинено пошкодженням або знищенням великої кількості об'єктів енергетичної інфраструктури внаслідок ведення активних бойових дій на території України. Внаслідок неодноразових ворожих атак на об'єкти енергетичної інфраструктури України в енергетичній системі у 2022 року спостерігався дефіцит потужності. З метою уникнення виходу з ладу усієї енергетичної системи країни через перенавантаження, виникала об'єктивна необхідність у її розвантаженні, зокрема шляхом застосування графіків відключення споживачів електричної енергії.

Найбільше показники SAIDI з вини компаній для ОСР, території яких на кінець 2022 року не були в окупації, зросли у ДПЕМ ПрАТ «Атомсервіс» (у 16,65 раз), АТ «Чернігівобленерго»

(у 1,19 рази), АТ «Хмельницькобленерго» (у 1,14 рази), ПрАТ «Волиньобленерго» (у 1,13 рази), ВАТ «Тернопільобленерго».

Динаміку щодо показників SAIDI та ENS за період 2018-2022 років наведено на рис. 1.2:

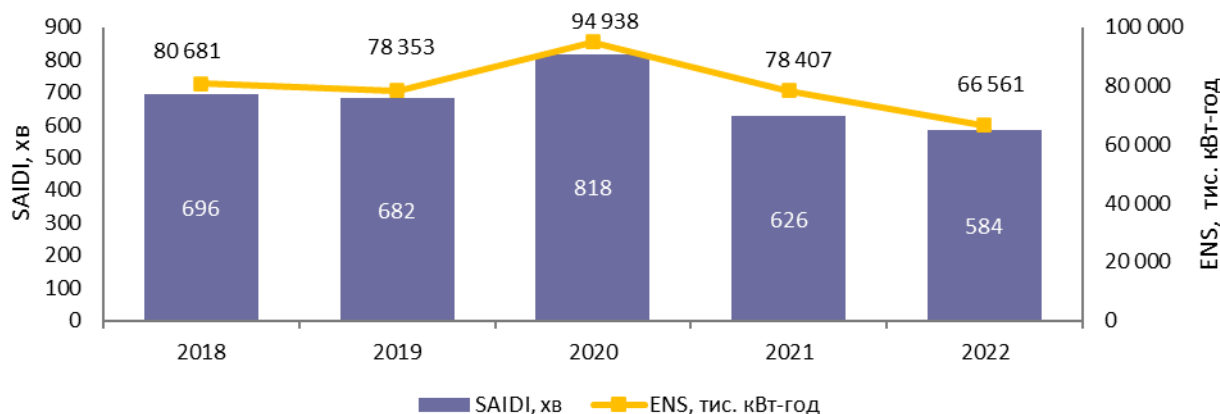


Рис. 1.2. Динаміка щодо показників SAIDI та ENS за період 2018-2022 років

У порівнянні з даними 2021 року, показники SAIDI з вини компаній у 2022 році зросли лише у 13-и компаній з 27-и<sup>4</sup>, серед яких ПАТ «Запоріжжяобленерго», АТ «Харківобленерго», АТ «Укрзалізниця» та АТ «Миколаївобленерго», частина територій ліцензійної діяльності яких у 2022 році перебувала в тимчасовій окупації. Однак порівнювати з попереднім роком показники SAIDI для ПАТ «Запоріжжяобленерго», АТ «Харківобленерго», ДП «Регіональні електричні мережі», АТ «Укрзалізниця» та АТ «Миколаївобленерго» є некоректним, оскільки у 2022 році вони розраховані без врахування споживачів на окупованих територіях.

<sup>4</sup> Відсутні дані по ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання», АТ «ДТЕК «Донецькі електромережі», АТ «Херсонобленерго», ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля», ТОВ «ДТЕК Високовольтні мережі».

На рисунку 1.3 наведено дані щодо індексу SAIDI за 2022 рік по кожному ліцензіату з розподілу електричної енергії з кількістю споживачів більше 100 000.

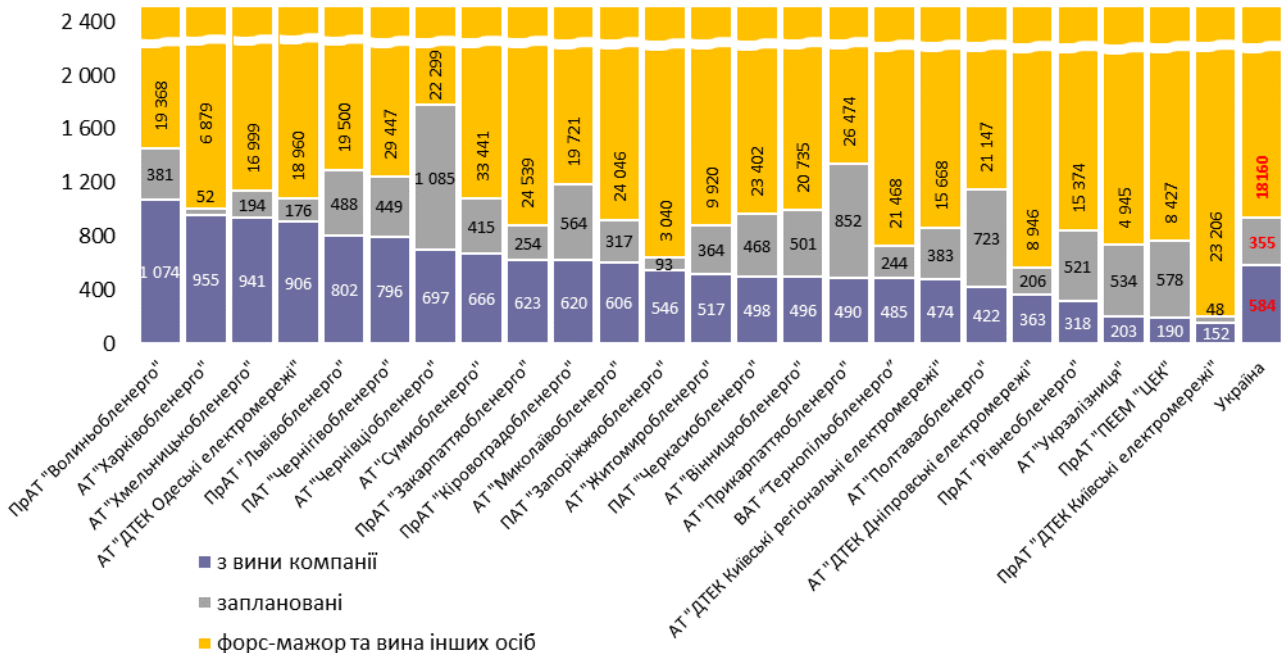


Рис. 1.3. Індекси SAIDI за 2022 рік по ліцензіатам з розподілу електричної енергії з кількістю споживачів більше 100 000, хв.

У 2022 році індекс SAIFI становив (рис. 1.4):

- з вини компанії (внаслідок технологічних порушень у мережах компанії та запланованих без попередження споживачів перерв) – 5,58 хв;
- унаслідок запланованих перерв з попередженням споживачів – 1,6 хв;
- унаслідок форс-мажорних обставин та вини інших осіб – 77,87 хв.

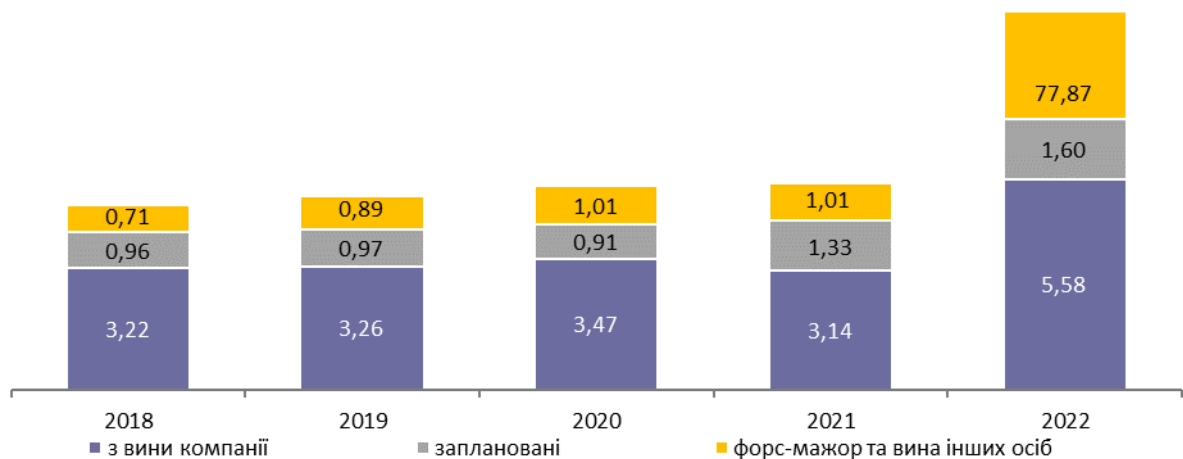


Рис. 1.4. Показники SAIFI у 2018-2022 роках, хв



У 2022 році спостерігається ріст на 75% індексу SAIFI з вини компанії (внаслідок технологічних порушень у мережах компанії та запланованих без попередження споживачів перерв) по Україні порівняно з попереднім роком, що спричинено зростанням кількості аварійних перерв в електропостачанні з вини компанії у зв'язку зі зменшення заходів для покращення надійності електричних мереж та відсутністю вчасних планових ремонтів (різноманітні пошкодження, мобілізація працівників як самих ліцензіатів, так і підрядних організацій, порушенням логістики доставки матеріальних ресурсів, залученням частини автотранспортної та спеціальної техніки для потреб сил оборони).

Окремо варто зазначити, що спостерігається суттєвий ріст (на 6 979%) індексу SAIFI не з вини компанії (внаслідок форс-мажорних обставин та вини інших осіб), що спричинено застосуванням в Україні внаслідок виникнення дефіциту потужності заходів регулювання споживання з метою вимушеного зменшення величини споживаної електричної енергії та потужності (графіків відключення споживачів електричної енергії).

На рисунку 1.5 наведено дані щодо індексу SAIFI за 2022 рік по кожному ліцензіату з розподілу електричної енергії.

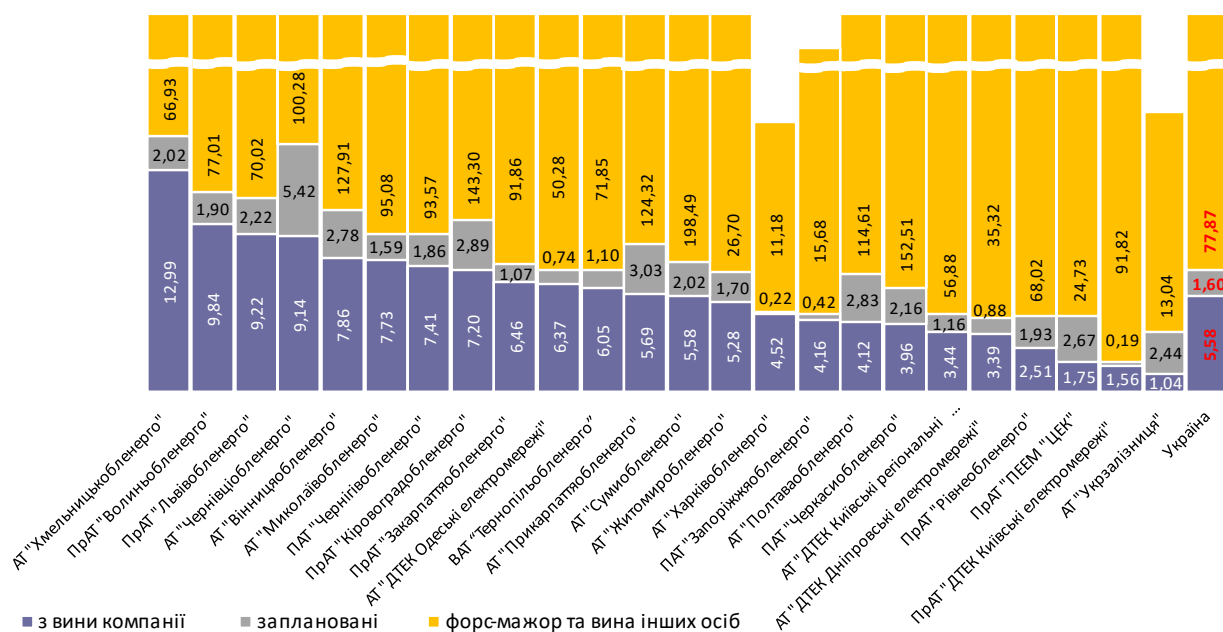


Рис. 1.5. Індекси SAIFI за 2022 рік по ліцензіатах з розподілу електричної енергії з кількістю споживачів більше 100 000, хв

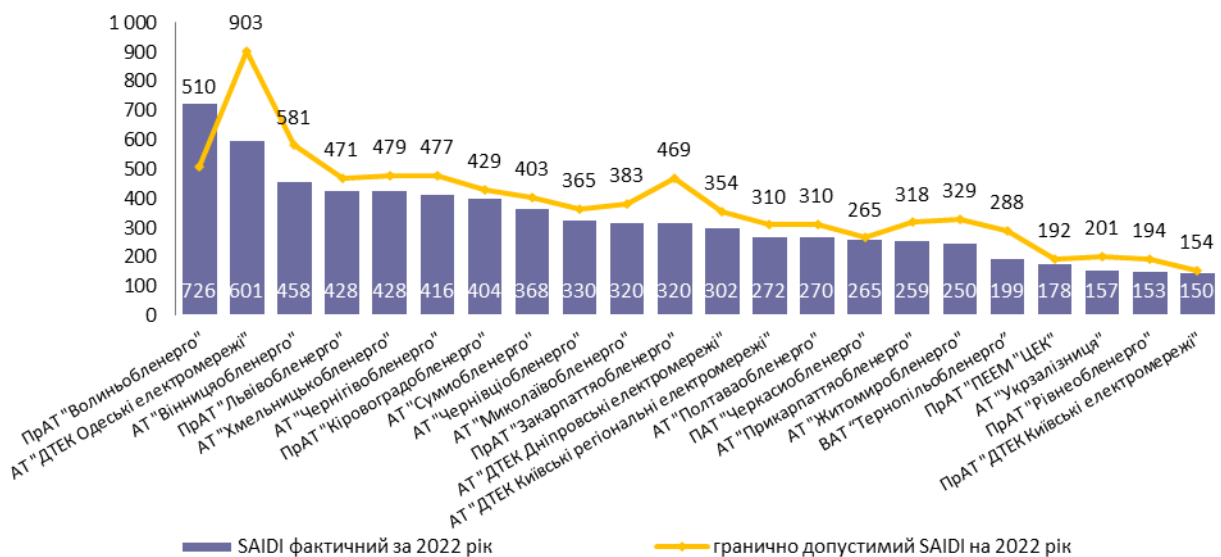
У 2022 році серед проаналізованих ОСР найвищі показники SAIFI з вини компанії зафіксовані в АТ «Хмельницькобленерго», ПрАТ «Волиньобленерго», ПрАТ «Львівобленерго», АТ «Чернівціобленерго», АТ «Вінницяобленерго». Показники SAIFI не з вини компанії (внаслідок форс-мажорних обставин та вини інших осіб) найвищі в АТ «Сумиобленерго», ПАТ «Черкасиобленерго, ПрАТ «Кіровоградобленерго», АТ «Вінницяобленерго» та АТ «Прикарпаттяобленерго».

## ЩОДО ВИКОНАННЯ ЦІЛЬОВОГО ЗАВДАННЯ ІЗ ЗНИЖЕННЯ SAIDI

З 2021 року НКРЕКП запроваджено стимулююче регулювання<sup>5</sup>, відповідно до якого регулювання показників SAIDI здійснюється шляхом коригування необхідного доходу компанії за даними виконання цільового завдання щодо досягнення цільових значень показників SAIDI. Зокрема, для таких компаній встановлені щорічні завдання зниження показників SAIDI до встановлених цільових значень 150 хвилин для міської та 300 хвилин для сільської територій протягом тринадцяти років з початку переходу на стимулююче регулювання (для компаній, які перейшли на стимулююче регулювання у 2021 році період досягнення встановлених цільових значень показників SAIDI становить 2021-2034 рр.). Для компаній, які не перейшли на стимулююче регулювання, цільові значення 150 хвилин для міської та 300 хвилин для сільської територій потрібно досягти протягом дев'ятнадцяти років.

У зв'язку зі ситуацією в країні (ведення бойових дій в окремих регіонах України) НКРЕКП у 2022 році прийнято рішення щодо удосконалення методології тарифоутворення для ОСР, яким встановлено тарифи на послуги з розподілу електричної енергії, у тому числі із застосуванням стимулюючого регулювання, а саме актуалізовано та розширено перелік окремих положень постанов НКРЕКП щодо стимулюючого регулювання<sup>6</sup>.

Фактичні рівні SAIDI з вини компанії на рівні напруги 0,4-20 кВ у 2022 році та гранично допустимі (цільові) значення SAIDI для міської та сільської територій для компаній, з кількістю споживачів більше 100 000, наведені на рис. 1.6-1.7:



**Рис. 1.6.** Фактичні значення індексів SAIDI з вини компанії на рівні напруги 0,4- 20 кВ у 2022 році та гранично допустимі (цільові) значення SAIDI для міської території для компаній, з кількістю споживачів більше 100 000, на 2022 рік

<sup>5</sup> Постанови НКРЕ від 23.07.2016 № 1009 «Про встановлення параметрів регулювання, що мають довгостроковий строк дії, для цілей стимулюючого регулювання» та від 05.10.2018 № 1175 «Про затвердження Порядку встановлення (формування тарифів на послуги з розподілу електричної енергії».

<sup>6</sup> Постанова НКРЕКП від 05 жовтня 2018 року № 1175 та постанова НКРЕ від 23 липня 2013 року № 1009.



**Рис. 1.7.** Фактичні значення індексів SAIDI з вини компанії на рівні напруги 0,4- 20 кВ у 2022 році та гранично допустимі (цільові) значення SAIDI для сільської території для компаній, з кількістю споживачів більше 100 000, на 2022 рік

У 2022 році щорічні гранично допустимі (цільові) значення SAIDI перевищили:

- для міської території: ПрАТ «Волиньобленерго»;
- для сільської території: АТ «Чернівціобленерго».

Фактичні значення індексів SAIDI з вини компанії на рівні напруги 0,4-20 кВ у 2022 року для АТ «Харківобленерго» та ПАТ «Запоріжжяобленерго» не відображені на графіку, оскільки значна кількість територій їх ліцензійної діяльності у 2022 році була окупована, а гранично допустимі (цільові) значення індексу SAIDI для міської/сільської території для цих компаній розраховані для їх усіх територій. Водночас по АТ «Миколаївобленерго» відповідні показники відображені, оскільки лише один структурний підрозділ компанії був окупований тривалий період у 2022 році.

## 1.2. КОМЕРЦІЙНА ЯКІСТЬ

Комерційна якість надання послуг характеризує якість взаємовідносин ОСР, електропостачальника зі споживачем, зокрема надання послуг кол-центром, а також дотримання встановлених нормативно-правовими актами строків надання послуг та виконання робіт щодо:

- приєднання до системи розподілу;
- надання послуг з розподілу електричної енергії;
- відновлення електропостачання та забезпечення належної якості електричної енергії;
- питань комерційного обліку;
- відповідей на звернення та скарги споживачів тощо.

Відповідно до постанови НКРЕКП від 12.06.2018 № 373, ОСР та електропостачальники, кількість споживачів яких перевищує 100 000, зобов'язані забезпечувати функціонування кол-центрів для надання на безоплатній основі обов'язкових інформаційних послуг споживачам з дотриманням мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії.

У 2022 році кол-центри функціонували у 25 ОСР та у 23 електропостачальників.

Організаційно-технічні вимоги до функціонування кол-центрів ОСР встановлені Мінімальними вимогами до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами, якими, зокрема, передбачено зобов'язання кол-центрів ОСР функціонувати у цілодобовому режимі та надавати послуги абонентам на безоплатній основі.

НКРЕКП здійснює моніторинг щодо показників якості та кількості наданих послуг кол-центрами ОСР та електропостачальників.

Усього у 2022 році операторами кол-центрів ОСР та електропостачальників оброблено 13 709 989 дзвінків, що на 27 % менше, ніж у попередньому році (у 2021 році – 18 956 502 дзвінки).

Динаміку кількості звернень <sup>7</sup>, прийнятих операторами кол-центрів у 2018-2022 роках, наведено на рис. 1.8.

У 2022 році операторами кол-центрів ОСР оброблено 10 211 958 дзвінків.

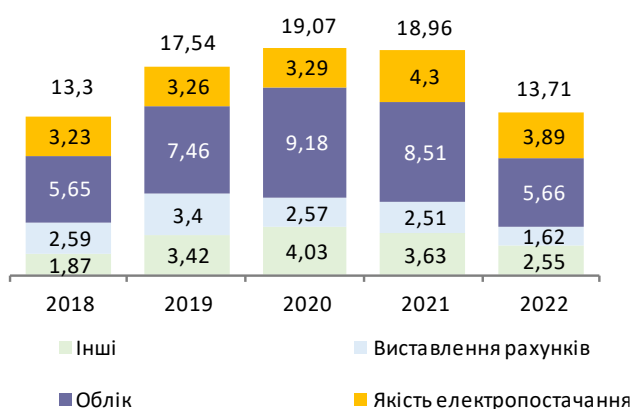


Рис. 1.8. Кількість звернень, прийнятих операторами кол-центрів у 2018-2022 роках, млн од.

У 2022 році операторами кол-центрів електропостачальників оброблено 3 498 031 дзвінок, з них 45% – з питань виставлення рахунків.

У 2022 році НКРЕКП здійснювала моніторинг показників комерційної якості послуг відповідно до вимог постанови НКРЕКП від 12.06.2018 № 374<sup>8</sup>.

За даними форми звітності № 12-НКРЕКП-якість-розподіл (квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії»<sup>9</sup> встановлено, що у 2022 році ОСР отримали 374 793 звернення щодо надання послуг, виконання робіт та розгляду звернень споживачів, що на 40 % менше, ніж у попередньому році (у 2021 році 625 771 звернення). Найбільше таких звернень надійшло до ПрАТ «ДТЕК Київські електромережі» (80 819 звернень), ПрАТ «ДТЕК Київські регіональні електромережі»

<sup>7</sup> Один дзвінок може реєструватися як декілька звернень за різною тематикою.

<sup>8</sup> Постанова НКРЕКП від 12.06.2018 № 374 «Про затвердження форми звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення».

<sup>9</sup> Постанова НКРЕКП від 12.06.2018 № 374 «Про затвердження форми звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення».

(36 016 звернень), ПрАТ «Львівобленерго» (21 297 звернень), ПАТ «Запоріжжяобленерго» (21 612 звернень), АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі» (20 188 звернень).

За даними форми звітності № 14-НКРЕКП-якість-постачання (квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання електричної енергії»<sup>10</sup> встановлено, що у 2022 році електропостачальники отримали 48 598 звернень, що на 56,73% менше ніж у попередньому (у 2021 році зареєстровано 80 374 звернення). Найбільше таких звернень надійшло до ПрАТ «Харківенергозбут» (12 620 звернень), ТОВ «Запоріжжяелектропостачання» (8 419 звернень) та ТОВ «Одеська обласна енергопостачальна компанія» (6 242 звернення).

### 1.3. ГАРАНТОВАНІ СТАНДАРТИ ЯКОСТІ ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННЯ ТА КОМПЕНСАЦІЇ СПОЖИВАЧАМ ЗА ЇХ НЕДОТРИМАННЯ

Постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375<sup>11</sup> визначено перелік загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання; здійснюється регулювання відносин, пов'язаних з електропостачанням відповідно до загальних та гарантованих стандартів якості; забезпечується захист прав споживачів шляхом надання компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання; встановлено компенсації споживачам за недотримання гарантованих стандартів.

Так, усього встановлено: 22 стандарти для операторів системи розподілу; 17 стандартів для оператора системи передачі; 6 стандартів для електропостачальників.

Споживачі отримують компенсацію за недотримання стандартів щодо: тривалості відновлення електропостачання після перерви; строків видачі технічних умов на приєднання, перевірки лічильника, відповіді на звернення споживачів; якості електричної енергії (напруга); частоти перерв в електропостачанні тощо.

У 2022 році набрала чинності вимога законодавства щодо посилення гарантованого стандарту стосовно тривалості відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні з 24 годин до 22 годин.

Найчастіше компанії порушують гарантовані стандарти щодо:

- дотримання показників зміни напруги, встановлених Кодексом систем розподілу<sup>12</sup>;
- усунення причин недотримання показників якості електричної енергії;
- тривалості відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні протягом 22 годин.

<sup>10</sup> Постанова НКРЕКП від 12.06.2018 № 374 «Про затвердження форми звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення».

<sup>11</sup> Постанова НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання».

<sup>12</sup> Розділ 11.4 Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310.

Порядок отримання компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання для побутових споживачів наведений на рис. 1.9.

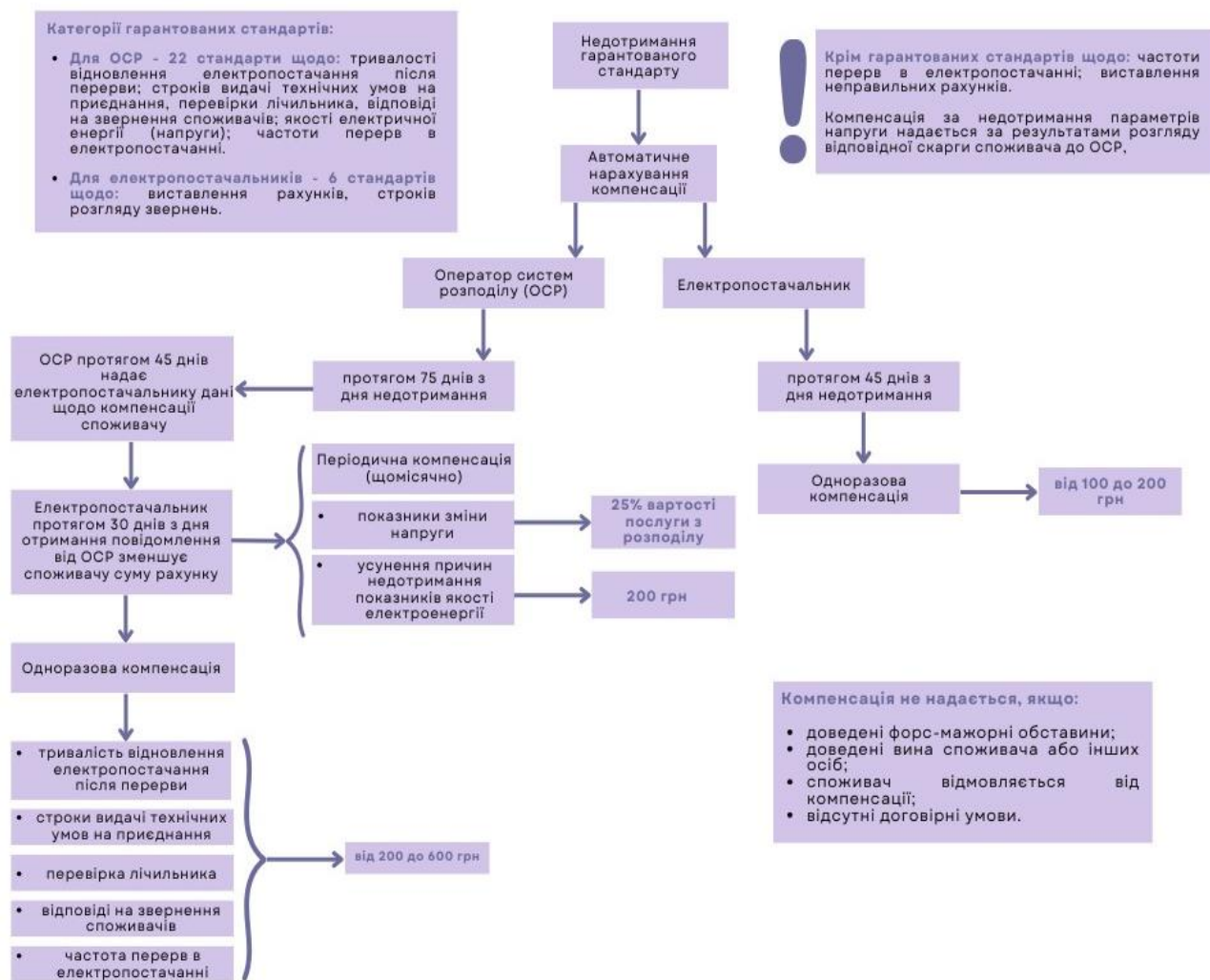


Рис. 1.9. Порядок надання компенсацій побутовим споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання

За звітними даними компаній з розподілу електричної енергії усього у 2022 році було надано компенсації 56 601 споживачу на загальну суму 8 644 776 грн, з них 33 851 споживачу на загальну суму 3 650 168 грн щомісячних компенсацій за недотримання показників відхилення напруги, 14 623 споживачам на загальну суму 2 986 358 грн за недотримання гарантованого стандарту щодо строків усунення причин неякісного електропостачання, 3 653 споживачам на загальну суму 873 480 грн за недотримання гарантованого стандарту «відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні протягом 22 годин» та 3 686 споживачам на загальну суму 846 200 грн за недотримання тривалості планових перерв в електропостачанні із попередженням споживачів (рис. 1.10).



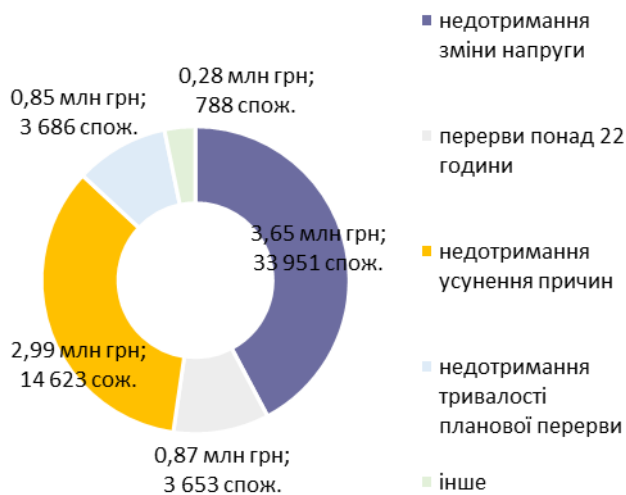


Рис. 1.10. Надання компенсацій споживачам за видами стандартів у 2022 році

У 2021 році було надано компенсації 74 903 споживачам на загальну суму 9 680 672 грн, з них 51 320 споживачам на загальну суму 4 878 010 грн щомісячних компенсацій за недотримання показників відхилення напруги, 6 696 споживачам на загальну суму 2 117 403 грн за недотримання гарантованого стандарту «відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні протягом 24 годин» та 15 455 споживачам на загальну суму 2 076 061 грн за недотримання гарантованого стандарту щодо строків усунення причин неякісного електропостачання.

Варто зазначити, що, попри складну ситуацію з надійним та якісним електропостачанням споживачів у зв'язку з воєнними діями на території України, постійними обстрілами об'єктів енергетичної інфраструктури суми виплачених компенсацій споживачам за недотримання гарантованих стандартів у 2022 році не суттєво знизилися порівняно з 2021 роком (на 12%), що пов'язано з усвідомленням компаній своєї відповідальності перед споживачами за якісне надання послуг.

Регулятор відповідно до наданих законодавством повноважень зобов'язаний забезпечувати захист прав споживачів товарів, послуг у сферах енергетики та комунальних послуг щодо отримання цих товарів і послуг належної якості.

Водночас, дотримуючись принципу забезпечення балансу інтересів споживачів та ОСР, Регулятором у 2022 році вживалися заходи щодо врегулювання питання особливостей виконання протягом строку дії воєнного стану в Україні постанови НКРЕКП від 12.06.2018 № 375<sup>13</sup>, у тому числі шляхом надання додаткових роз'яснень компаніям.

Так, компенсація споживачам у 2022 році не надавалася, зокрема у випадках недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, спричинених доведеними форс-мажорними обставинами (у тому числі активні бойові дії, обстріли об'єктів енергетичної інфраструктури), застосування заходів регулювання споживання з метою вимушеного зменшення величини споживаної електричної енергії та потужності (аварійне розвантаження, застосування графіків обмежень, аварійних і погодинних відключень), тимчасових схем живлення споживачів, спричинених пошкодженнями мереж розподілу електричної енергії внаслідок військової агресії російської федерації (у тому числі нанесені ракетними удари та іншими способами) та ін.

<sup>13</sup> Постанова НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання».

У 2022 році електропостачальниками, зокрема ТОВ «Дніпровські енергетичні послуги», нараховано компенсації 18 споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання на загальну суму 5 000 грн.

Динаміку щодо сум виплачених ОСР компенсацій за недотримання гарантованих стандартів у 2018-2022 роках, наведено на рис. 1.11:

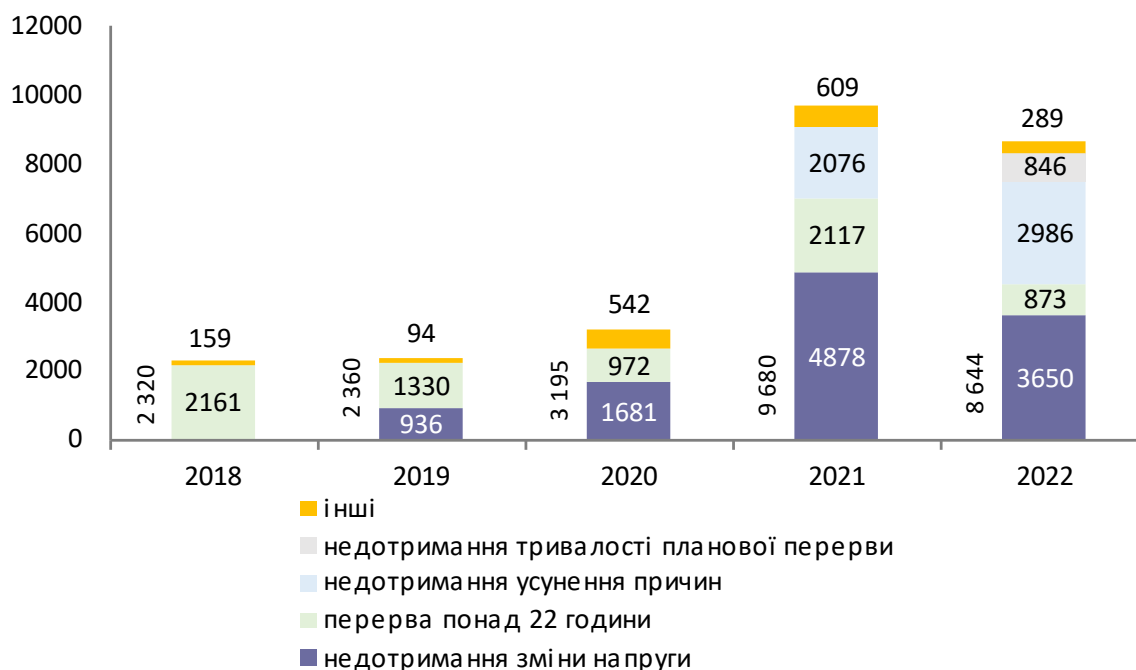


Рис. 1.11. Суми виплачених ОСР компенсацій за недотримання гарантованих стандартів у 2018-2022 роках, тис. грн

#### 1.4. ЯКІСТЬ ЕЛЕКТРИЧНОЇ ЕНЕРГІЇ

Якість електричної енергії характеризується фізичними параметрами поставленої споживачу електричної енергії та їх відповідністю встановленому стандарту. Параметри якості електричної енергії в точках приєднання споживачів у нормальних умовах експлуатації мають відповідати параметрам, визначеним у ДСТУ EN 50160:2014 «Характеристики напруги електропостачання в електричних мережах загального призначення».

Моніторинг якості електричної енергії здійснюється за двома напрямками – перевірка параметрів якості електроенергії в точках розподілу споживачів за їх скаргами та моніторинг показників якості електричної енергії в системі розподілу/передачі.

Моніторинг показників якості електричної енергії в системі розподілу здійснюється відповідно до вимог розділу VI Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310 (далі – КСР), шляхом здійснення вимірювання стаціонарними або переносними засобами у визначених елементах мереж системи розподілу. Розгляд ОСР скарг споживачів щодо якості електричної енергії здійснюється відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII КСР.



Порядок розгляду скарг споживачів щодо якості електричної енергії наведений на рис. 1.12:

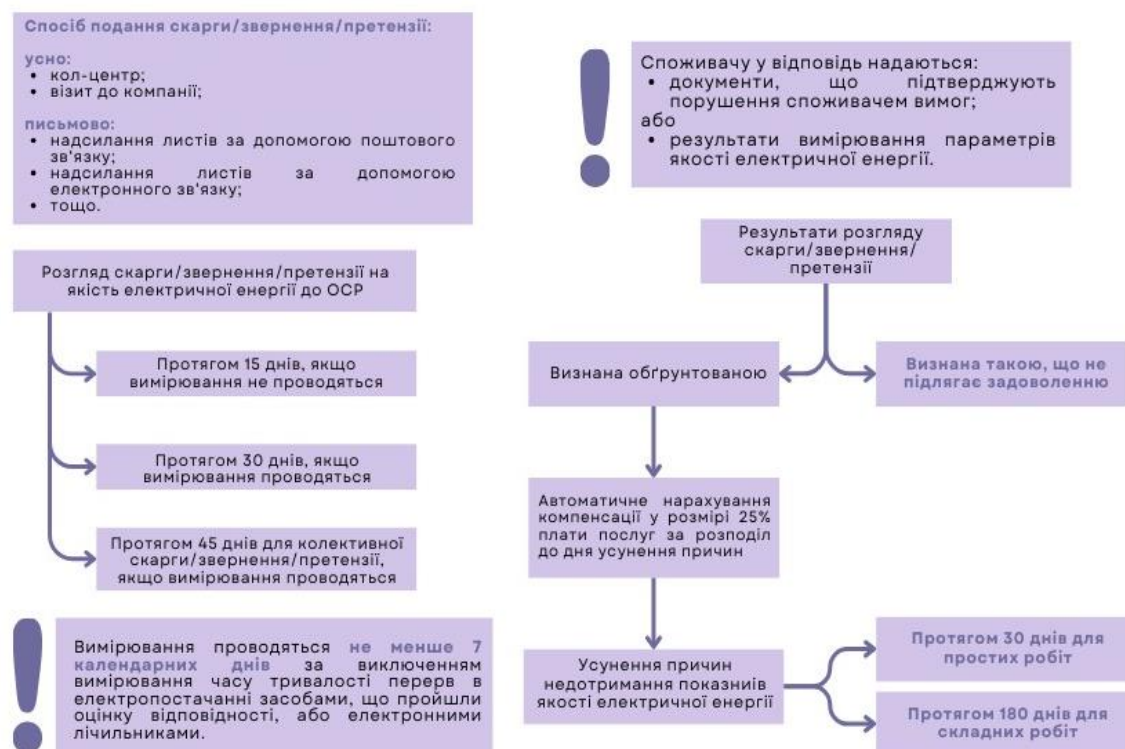


Рис. 1.12. Порядок розгляду скарг споживачів щодо якості електричної енергії

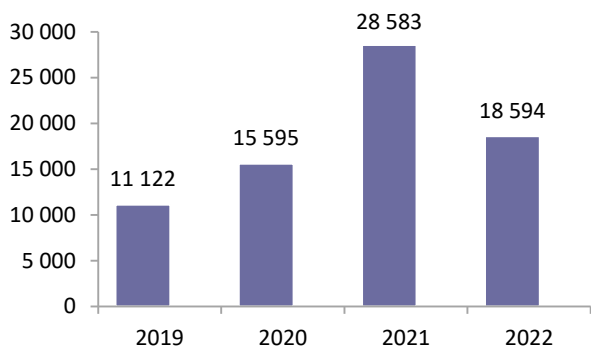
За даними форми звітності № 10-НКРЕКП-якість-розподіл (річна) «Звіт щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії за скаргами споживачів»<sup>14</sup> у 2022 році ОСР отримали 18 594<sup>15</sup> скарги/звернення/претензії від споживачів щодо якості електричної енергії. При цьому 4 623 скарги або 24,8% було визнано обґрунтованими, 13 893 скарги/звернення/претензії визнані такими, що не підлягають задоволенню, або 74,5%, серед яких 1 587 – за результатами проведених вимірювань показників якості, 170 – внаслідок порушень споживачем вимог нормативно-технічної документації та 12 136 – залишені без розгляду внаслідок отримання письмової відмови споживача від скарги/звернення/претензії.

Варто зазначити, що кількість скарг/звернень/претензій від споживачів щодо якості електричної енергії у 2022 році знизилася на 35% порівняно з 2021 роком (28 583 скарги/звернення/претензії), що пов'язано з веденням активних бойових дій, тимчасовою окупацією територій та переміщенням споживачів у більш безпечні регіони країни.

<sup>14</sup> Постанова НКРЕКП від 12.06.2018 № 374 «Про затвердження форми звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення».

<sup>15</sup> Без даних тимчасово окупованих територій та територій ведення воєнних (бойових) дій Луганської, Донецької, Херсонської, Харківської, Запорізької, Миколаївської областей у звітному періоді.

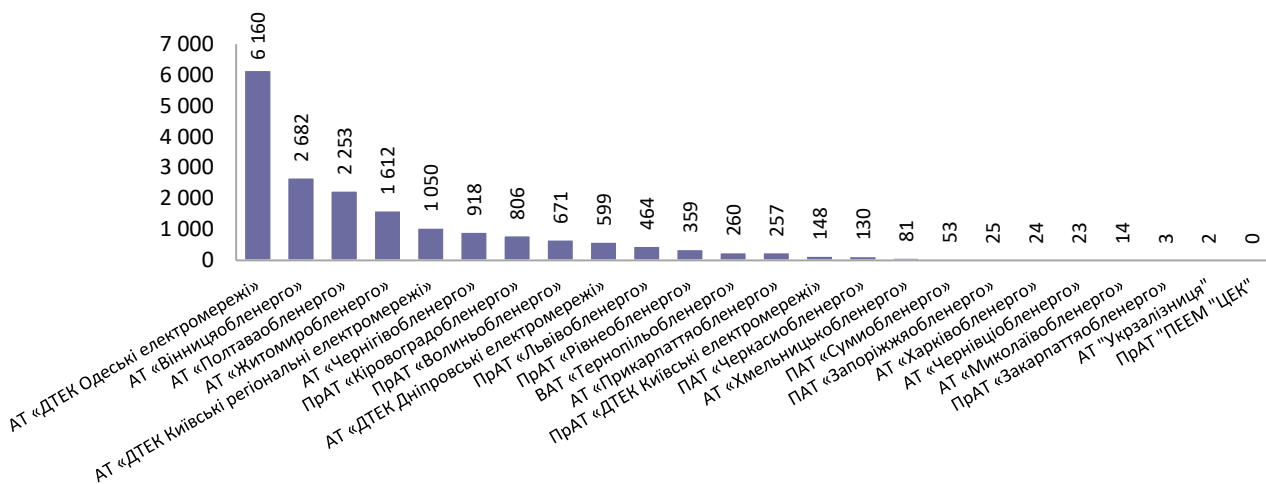
Динаміку щодо кількості скарг/звернень/претензій від споживачів щодо якості електричної енергії у 2019-2022 роках наведено на рис. 1.13.



**Рис. 1.13.** Кількість скарг/звернень/претензій від споживачів щодо якості електричної енергії у 2019-2022 роках

Найбільше таких скарг/звернень/претензій надійшло до АТ «ДТЕК Одеські електромережі» (6 160 скарг), АТ «Вінницяобленерго» (2 682 скарги), АТ «Полтаваобленерго» (2 253 скарги), АТ «Житомиробленерго» (1 612 скарг) та АТ «ДТЕК Київські регіональні електромережі» (1 050 скарг).

Дані щодо кількості скарг/звернень/претензій за 2022 рік по кожному ОСР наведено на рис. 1.14.



**Рис. 1.14.** Кількість скарг/звернень/претензій споживачів щодо якості електричної енергії по кожному ОСР у 2022 році

## 2. ЯКІСТЬ НАДАННЯ ПОСЛУГ У СФЕРІ ЦЕНТРАЛІЗОВАНОГО ВОДОПОСТАЧАННЯ ТА ВОДОВІДВЕДЕННЯ

НКРЕКП здійснює моніторинг показників якості надання послуг у сфері централізованого водопостачання та централізованого водовідведення, зокрема показників безперервності централізованого водопостачання та показників якості питної води, показників комерційної якості надання послуг.

### 2.1. НАДІЙНІСТЬ (БЕЗПЕРЕРВНІСТЬ) ЦЕНТРАЛІЗОВАНОГО ВОДОПОСТАЧАННЯ

Надійність (безперервність) централізованого водопостачання характеризується кількістю, частотою та тривалістю перерв у водопостачанні.

Моніторинг показників безперервності централізованого водопостачання та показників якості питної води здійснюється за такими показниками: середня тривалість перерв у мережі водопостачання; середня частота перерв у мережі водопостачання; кількість перерв на 100 км мереж; перевірки параметрів тиску в мережі та показників якості питної води.

Перерви водопостачання на 100 км мереж по кожному ліцензіату за причиною їх виникнення наведено на рис. 2.1:

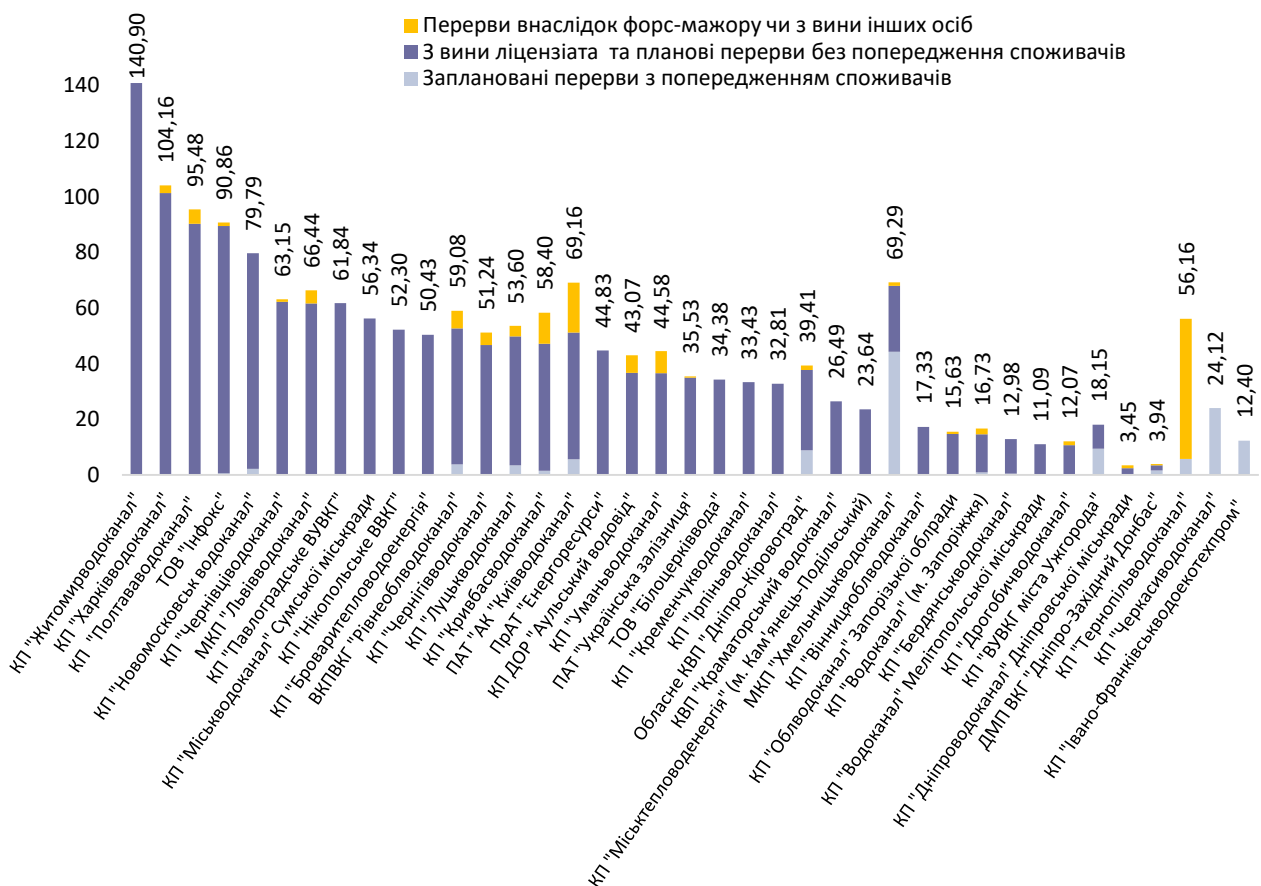


Рис. 2.1. Перерви водопостачання на 100 км мереж по кожному ліцензіату за причиною їх виникнення за 2022 рік

Варто зазначити, що, у зв'язку з воєнними діями на території України, постійними обстрілами об'єктів інфраструктури та окупацією частини територій не всі ліцензіати, що здійснюють господарську діяльність у сфері централізованого водопостачання та централізованого водовідведення, мають змогу провадити діяльність та надавати звітність щодо показників безперервності та комерційної якості. Таким чином, аналіз даних за 2022 рік проведено без врахування показників від 12 ліцензіатів, що складає 24,5% від загальної кількості.

За результатами опрацювання НКРЕКП наданих ліцензіатами форм звітності № 13-НКРЕКП-водопостачання (квартальна) за I-IV квартали 2022 року найбільшу кількість перерв у водопостачанні на 100 км мереж протягом 2022 року з вини ліцензіата та планових перерв без попередження абонентів зафіксовано у наступних ліцензіатів:

- КП «Житомирводоканал» (140,90);
- КП «Харківводоканал» (101,31);
- КП «Полтававодоканал» (90,30);
- ТОВ «Інфокс» (88,97);
- КП «Новомосковськ водоканал» (77,55).

Водночас найбільша середня тривалість перерв з вини ліцензіата та планових перерв без попередження абонентів – найбільші значення цього показника (понад 2 000 хв) зафіксовано у 3 ліцензіатів, а саме: КП «Чернівціводоканал» (13 279,85 хв), ТОВ «Інфокс» (6 225,66 хв), КП «Уманьводоканал» (2 819,80 хв). Інформація щодо середньої тривалості перерв за причинами їх виникнення по кожному ліцензіату представлена на рис. 2.2:

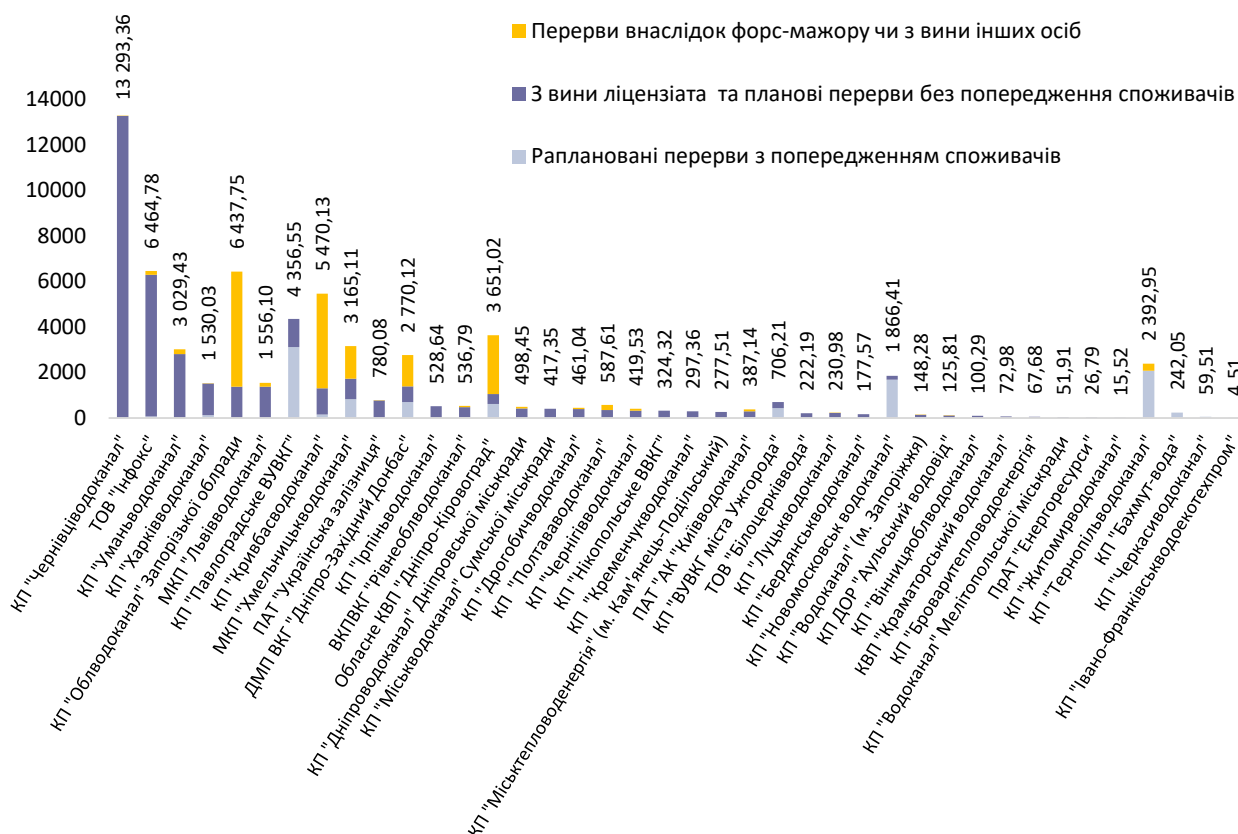


Рис. 2.2. Середня тривалість перерв за причинами їх виникнення по кожному ліцензіату за 2022 рік, хв

## 2.2. КОМЕРЦІЙНА ЯКІСТЬ НАДАННЯ ПОСЛУГ У СФЕРАХ ЦЕНТРАЛІЗОВАНОГО ВОДОПОСТАЧАННЯ ТА ВОДОВІДВЕДЕННЯ

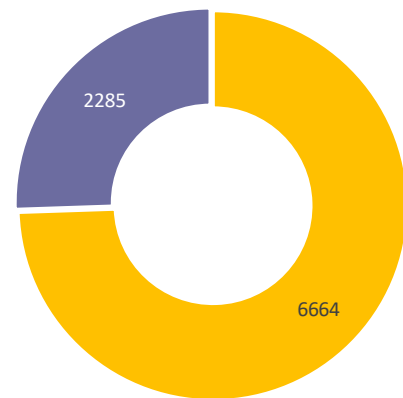
Комерційна якість надання послуг характеризує якість взаємовідносин водопостачальної компанії, зокрема дотримання встановлених нормативно-правовими актами строків надання послуг та виконання робіт щодо:

- приєднання;
- здійснення періодичної перевірки засобів обліку;
- відповідей на звернення та скарги споживачів тощо.

У 2022 році загальна кількість наданих послуг ліцензіатами у сфері централізованого водопостачання становила 261 011, у сфері централізованого водовідведення – 8 949, що наведено на рис. 2.3-2.4:



**Рис. 2.3.** Кількість наданих ліцензіатами послуг у сфері централізованого водопостачання за 2022 рік



**Рис. 2.4.** Кількість наданих ліцензіатами послуг у сфері централізованого водовідведення за 2022 рік

Ліцензіатами загалом опрацьовано 21 474 письмові звернення побутових споживачів у сфері централізованого водопостачання та централізованого водовідведення. Найбільша кількість таких звернень у 2022 році зафіксована у ПрАТ «АК «Київводоканал» (3628) – 16,89 % від загальної кількості письмових звернень до ліцензіатів.

Загальна кількість опрацьованих ліцензіатами письмових звернень побутових споживачів у сфері централізованого водопостачання та централізованого водовідведення за 2022 рік, розподілених за характером звернень, представлена на рис. 2.5:

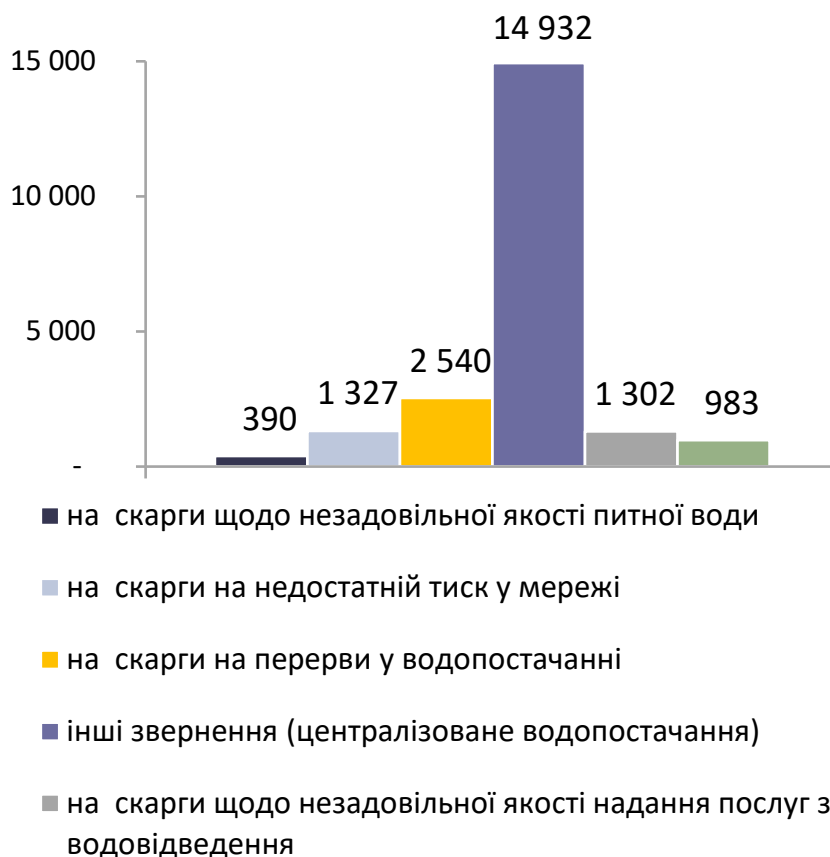


Рис. 2.5. Тематика опрацьованих ліцензіатами письмових звернень побутових споживачів у сфері централізованого водопостачання та централізованого водовідведення у 2022 році.

## 2.3 ЯКІСТЬ ПИТНОЇ ВОДИ

НКРЕКП здійснює моніторинг якості питної води за даними виробничого контролю безпечності та якості питної води, що здійснюється ліцензіатами згідно з вимогами ДСанПіН 2.2.4171-10 «Гігієнічні вимоги до води питної, призначеної для споживання людиною», зокрема щодо кількості проб питної води, кількість та відсоток проб з відхиленням від стандартів якості питної води, визначених у ДСанПіН 2.2.4-171-10.

Якість питної води визначається за групами показників якості питної води (мікробіологічні, паразитологічні, органолептичні, фізико-хімічні, санітарно-токсикологічні показники) та за місцем проби питної води (перед її надходженням у розподільну мережу з підземних джерел, перед її надходженням у розподільну мережу з поверхневих джерел, проби питної води у розподільній мережі).

Загальна кількість проб ліцензіатів у сфері централізованого водопостачання в розрізі показників представлена в таблиці 2.1:

Таблиця 2.1. Кількість проб ліцензіатів у сфері централізованого водопостачання в розрізі показників.

Місце взяття проби	загальна кількість проб	кількість проб з відхиленням	мікробіологічні	органолептичні	фізико-хімічні	санітарно-токсикологічні	% проб з відхиленням показників якості питної води
Проби питної води перед її надходженням у розподільну мережу з підземних джерел	34 820	802	245	217	598	10	2,30%
Проби питної води перед її надходженням у розподільну мережу з поверхневих джерел	417 998	20 295	194	15 699	566	4 390	4,86%
Проби питної води у розподільній мережі	125 217	4 245	681	2513	971	845	3,39%

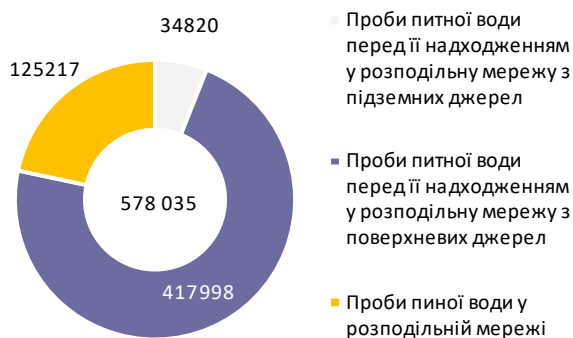


Рис. 2.6. Загальна кількість проб питної води у 2022 році за місцем їх взяття

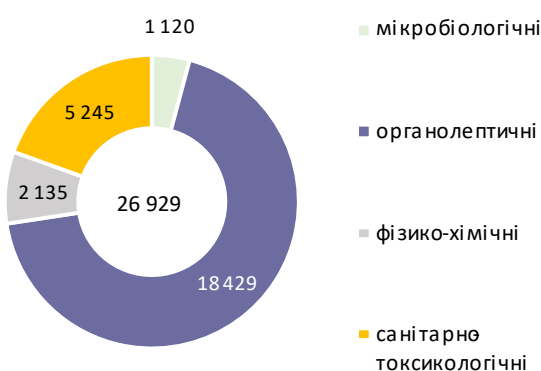


Рис. 2.7. Кількість проб питної води з відхиленням за показниками у 2022 році

У 2022 році ліцензіатами НКРЕКП було взято 578 035 проб питної води, при цьому 34 820 або 6,02% було взято перед її надходженням у розподільну мережу з підземних мереж, 417 998 або 72,31% – у розподільній мережі, 125 217 або 21,66% – перед її надходженням у розподільну мережу з поверхневих мереж (рис. 2.6).

Щодо якості питної води в розрізі компаній, то відхилення протягом всього року спостерігалися у КП «Кривбасводоканал» за санітарно-токсикологічними показниками та у співвідношенні до загальної кількості проб ліцензіата за результатами вимірювань складала відповідно 27,37 %, 30,59 % та 29,77 % у I – III кварталах відповідно та 30,48 % у IV кварталі 2022 року. Загальна кількість проб питної води по кожному ліцензіату представлена на рис. 2.7.

За іншими індикаторами моніторингу ліцензіати дотримувались рівнів якості послуг та строків їх надання, що встановлені законодавством.

Загальна кількість проб питної води представлена на рис. 2.8:

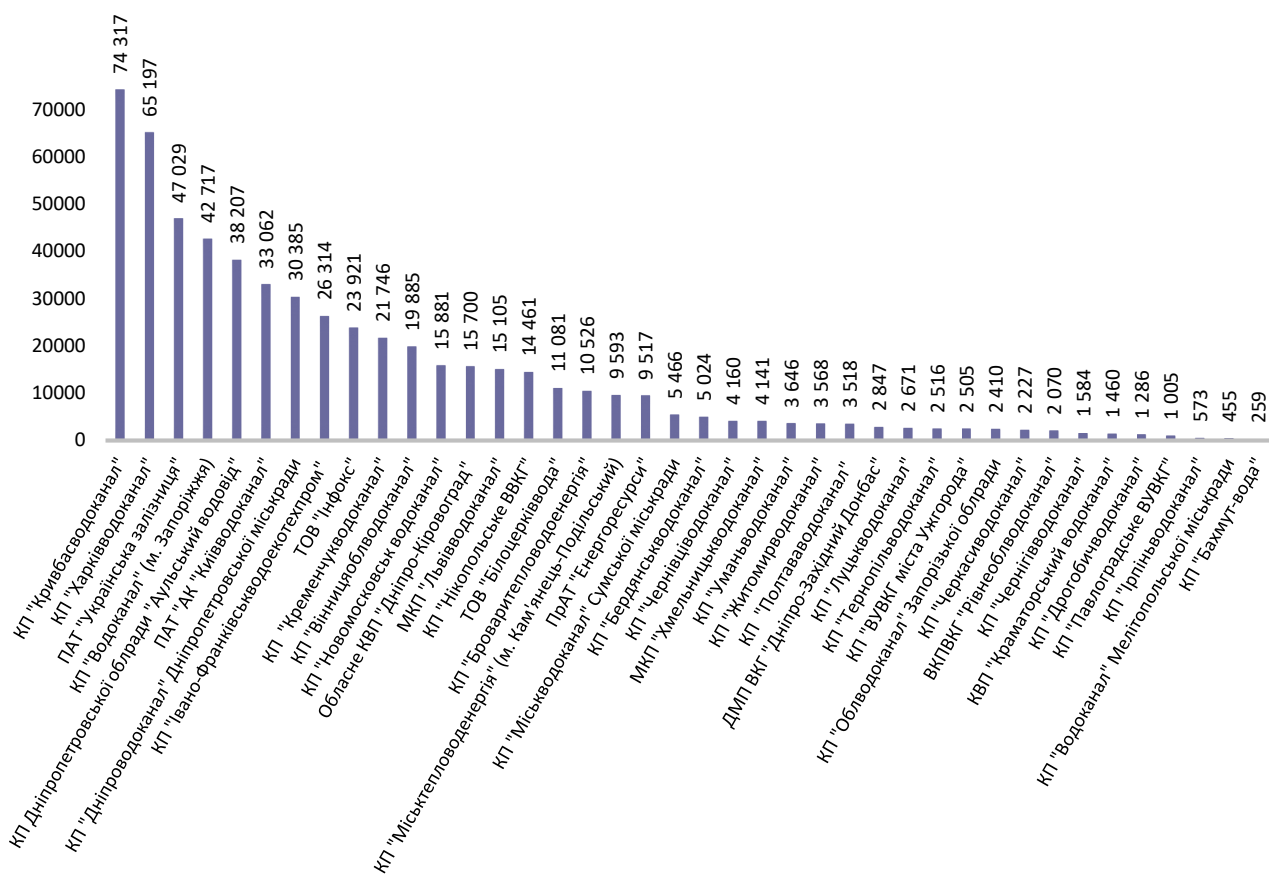


Рис. 2.8. Загальна кількість проб питної води ліцензіатів за 2022 рік



## ДОДАТКИ

<b>Додаток 1.</b> Узагальнена кількість наданих послуг ОСР та їх середня тривалість.....	26
<b>Додаток 2.</b> Дані щодо надання компенсацій ОСР за 2022 рік .....	28
<b>Додаток 3.</b> Узагальнена кількість наданих послуг ліцензіатами з централізованого водопостачання та водовідведення та їх середня тривалість .....	29





## Додаток 2. Дані щодо надання компенсацій ОСР за 2022 рік

№ п/п	Компанія	2022											
		Сума компенсацій, наданих споживачами, грн	Кількість споживачів, яким надана компенсація	У тому числі за якість електричної енергії		У тому числі за перерви у електропостачанні понад 24 години		У тому числі за усунення причин недотримання показників якості електричної енергії		У тому числі планові перерви в електропостачанні		Інше	
				Сума компенсацій, наданих споживачам,	Кількість споживачів,	Сума компенсацій, наданих споживачам,	Кількість споживачів, яким надана	Сума компенсацій, наданих споживачам,	Кількість споживачів,	Сума компенсацій, наданих споживачам, грн	Кількість споживачів,	Сума компенсацій, наданих споживачам,	Кількість споживачів, яким надана
1	ПрАТ "Львівобленерго"	1 994 703	14 958	862 953	9 355	0	0	1 115 700	5 560	0	0	403	2
2	АТ "Прикарпаттяобленерго"	1 702 841	12 032	637 538	7 032	122 700	387	797 800	3 989	144 400	622	0	0
3	ПрАТ "ДТЕК Київські регіональні електромережі"	1 538 640	5 755	791 140	2 362	563 600	2 725	103 800	341	2 400	2	16 050	43
4	АТ "ДТЕК Одеські електромережі"	861 413	5 844	394 413	3 651	10 200	20	233 400	1 125	220 800	1 039	87 800	208
5	ПрАТ "Кіровоградобленерго"	608 604	3 667	134 104	1 634	35 500	111	204 200	934	217 800	916	2 600	9
6	АТ "ДТЕК Дніпровські електромережі"	605 752	3 996	200 952	2 110	9 400	26	179 000	886	216 400	974	77 700	325
7	АТ "Полтаваобленерго"	424 354	4 067	192 354	2 983	0	0	220 600	1 057	0	0	0	0
8	АТ "Житомиробленерго"	204 650	1 948	109 950	1 640	85 700	272	2 400	12	4 800	16	0	0
9	ПрАТ "Рівнеобленерго"	203 015	1 354	178 175	1 258	1 080	3	21 600	86	0	0	4 800	4
10	ПАТ "Черкасиобленерго"	121 033	1 355	44 075	877	0	0	76 958	478	0	0	2 000	3
11	ПрАТ "ДТЕК Київські електромережі"	117 818	489	37 918	290	43 300	105	4 800	18	26 000	64	1 800	8
12	АТ "ДТЕК Донецькі електромережі"	87 800	208	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	ПрАТ "Волиньобленерго"	65 238	478	38 538	340	0	0	25 900	136	0	0	200	1
14	ПрАТ "Українська залізниця"	56 200	58	0	0	0	0	0	0	0	0	800	2
15	АТ "Чернівецьобленерго"	27 614	306	26 614	304	1 000	2	0	0	0	0	400	1
16	АТ "Сумиобленерго"	10 000	50	0	0	0	0	0	0	10 000	50	0	0
17	АТ "Чернігівобленерго"	8 700	8	0	0	300	1	0	0	3 600	3	57	5
18	ПАТ "Вінницяобленерго"	2 000	3	0	0	0	0	0	0	0	0	5 800	12
19	АТ "Хмельницькобленерго"	1 620	7	220	6	0	0	0	0	0	0	17 000	72
20	ПАТ "Запоріжжяобленерго"	1 595	9	1 195	8	0	0	0	0	0	0	2 160	7
21	ВАТ "Тернопільобленерго"	1 130	4	30	1	700	1	200	1	0	0	1 400	1
22	ПрАТ "Закарпаттяобленерго"	57	5	0	0	0	0	0	0	0	0	11 400	27
23	АТ "Херсонобленерго"	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	АТ "Миколаївобленерго"	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	АТ "Харківобленерго"	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	ПрАТ "ПЕЕМ "ЦЕК"	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	56 200	58
27	ТОВ "Луганське енергетичне об'єднання"	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	ТОВ "ДТЕК Високовольтні мережі"	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
29	ДПЕМ ПрАТ "Атомсервіс"	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30	ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-ЕНЕРГОВУГІЛЛЯ»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31	ДП "Регіональні електричні мережі"	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
32	ТОВ "Нафтогаз тепло"	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Разом</b>		<b>8 644 776</b>	<b>56 601</b>	<b>3 650 168</b>	<b>33 851</b>	<b>873 480</b>	<b>3 653</b>	<b>2 986 358</b>	<b>14 623</b>	<b>846 200</b>	<b>3 686</b>	<b>288 570</b>	<b>788</b>

