

ЗВІТ
ЩОДО ПОКАЗНИКІВ ЯКОСТІ
НАДАННЯ ПОСЛУГ У СФЕРАХ
ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННЯ І
ЦЕНТРАЛІЗОВАНОГО
ВОДОПОСТАЧАННЯ ТА
ВОДОВІДВЕДЕННЯ ЗА 2023 РІК



ЗМІСТ

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)¹, є постійно діючим центральним органом виконавчої влади зі спеціальним статусом, який утворюється Кабінетом Міністрів України².

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, який забезпечується шляхом проведення аналізу та оцінки, дотримання вимог щодо надійності та безперебійності електро-, тепло-, водо-, газопостачання, 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).

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

² 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 2023 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. 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 2023 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

НКРЕКП³ 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 2023 році індекс SAIDI становив (рис. 1.1):

- з вини компанії (внаслідок технологічних порушень у мережах компанії та запланованих без попередження споживачів перерв) — 536 хв;
- внаслідок запланованих перерв з попередженням споживачів — 549 хв;
- внаслідок форс-мажорних обставин та вини інших осіб — 12 389 хв.

³ 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.

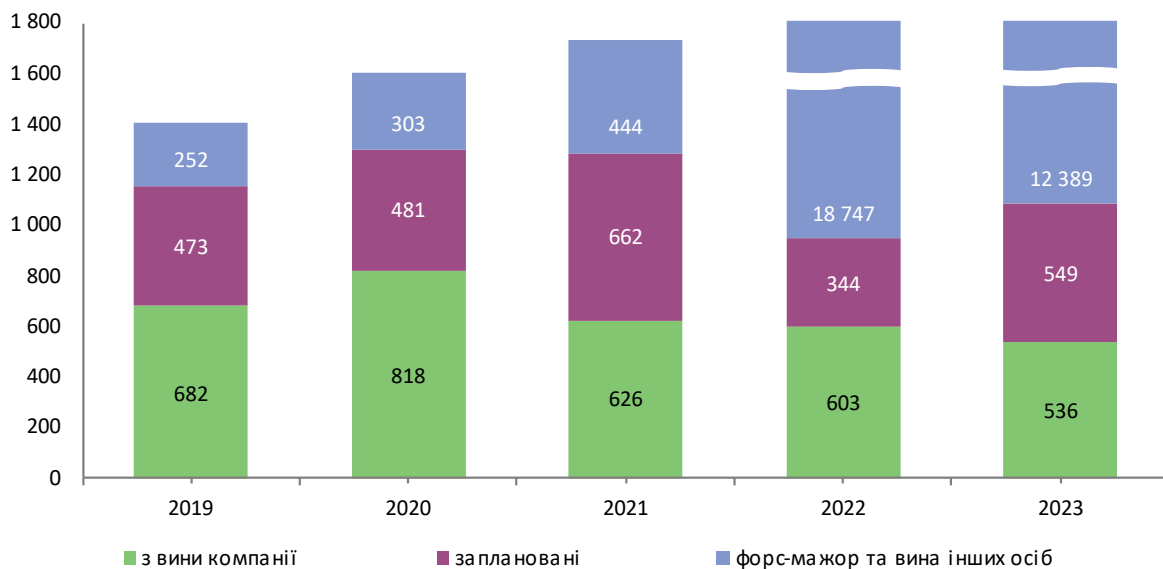


Рис. 1.1. Показники SAIDI у 2019-2023 роках, хв

Попри військову агресію проти України, активні бойові дії та постійні ракетні обстріли об'єктів критичної інфраструктури у 2023 році показник SAIDI з вини компанії (внаслідок технологічних порушень у мережах компанії та запланованих без попередження споживачів перерв) по Україні в цілому знизився на 11,1% порівняно з попереднім роком. Показник SAIDI внаслідок запланованих перерв з попередженням споживачів зріс на 59,6%. Такі зміни показників SAIDI обумовлені, насамперед, можливістю виконання інвестиційних програм, що сприяло збільшенню заходів для покращення надійності електричних мереж та вчасним проведенням планових ремонтів, а також пов'язані з необхідністю досягнення довгострокових параметрів регулювання, передбачених запровадженням в Україні стимулюючим регулюванням, зокрема щодо зниження показників SAIDI з вини компанії.

Крім цього, у 2023 році спостерігається збереження високого значення показника SAIDI не з вини компанії (внаслідок форс-мажорних обставин, вини інших осіб, графіків відключень) по Україні, що спричинено пошкодженням або знищенням великої кількості об'єктів енергетичної інфраструктури внаслідок ведення активних бойових дій на території України та постійні ракетно-бомбові удари призвели. Також, у 2023 року практично на всій території України велись ракетні обстріли цивільної, енергетичної та воєнної інфраструктури. Внаслідок неодноразових ворожих атак на об'єкти енергетичної інфраструктури України в енергетичній системі у I кварталі 2023 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 (понад 570 тис перерв в електропостачанні).

У порівнянні з даними 2022 року, показники SAIDI з вини компаній у 2023 році зросли лише у 6-и компаній з 28-и⁴, серед яких ТОВ «Нафтогаз Тепло» (у 4,33 рази), АТ «Укрзалізниця»

⁴ відсутні дані (не враховувалися) по ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання», АТ «Херсонобленерго», ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля», ТОВ «ДТЕК Високовольтні мережі»;

(у 1,45 рази), АТ «Вінницяобленерго» (у 1,13 рази), ПрАТ «ПЕЕМ «ЦЕК» (у 1,04 рази), АТ «ДТЕК Одеські електромережі» (у 1,03 рази) та АТ «Прикарпаттяобленерго» (у 1,01 рази).

Найбільше показники SAIDI з вини компаній знизилися у ДПЕМ ПрАТ «Атомсервіс» (у 5,15 разів), ДП «Регіональні електричні мережі» (у 1,74 рази), АТ «Харківобленерго» (у 1,4 рази), ПАТ «Черкасиобленерго» (у 1,4 рази), АТ «Сумиобленерго» (у 1,38 рази), ПрАТ «Волиньобленерго» (у 1,25 рази).

Динаміку щодо показників SAIDI та ENS за період 2019-2023 років наведено на рис. 1.2:

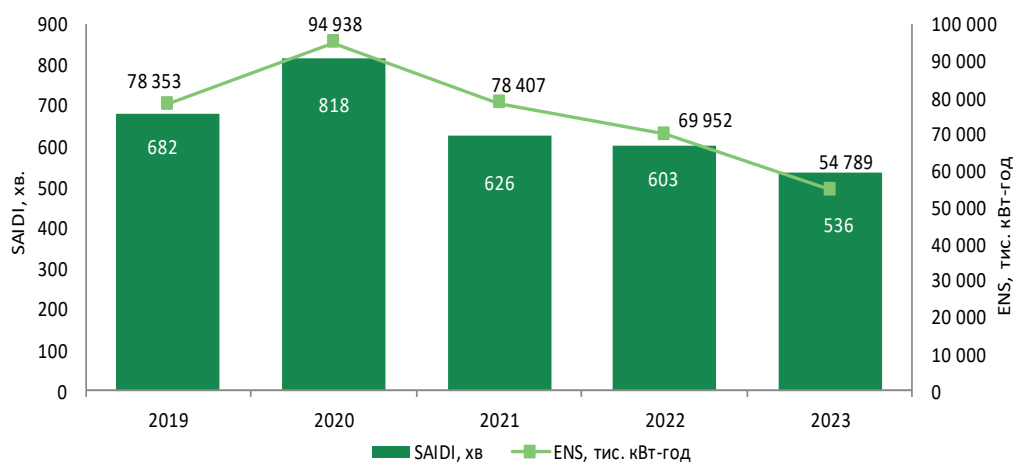


Рис. 1.2. Динаміка щодо показників SAIDI та ENS за період 2019-2023 років.

На рисунку 1.3 наведено дані щодо індексу SAIDI за 2023 рік по кожному ліцензіату з розподілу електричної енергії.

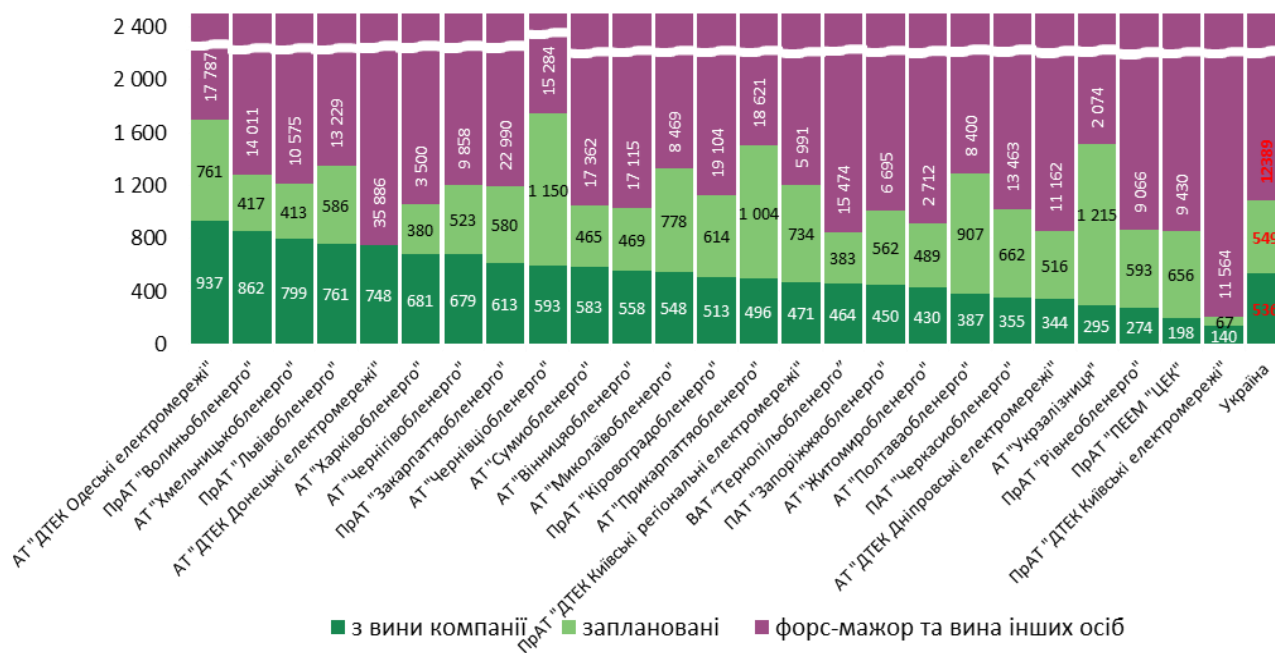


Рис. 1.3. Індеси SAIDI за 2023 рік по ліцензіатах з розподілу електричної енергії з кількістю споживачів більше 100 000, хв

У 2023 році індекс SAIFI становив (рис. 1.4):

- з вини компанії (внаслідок технологічних порушень у мережах компанії та запланованих без попередження споживачів перерв) — 5,64 хв;
- унаслідок запланованих перерв з попередженням споживачів — 2,40 хв;
- унаслідок форс-мажорних обставин та вини інших осіб — 58,76 хв.

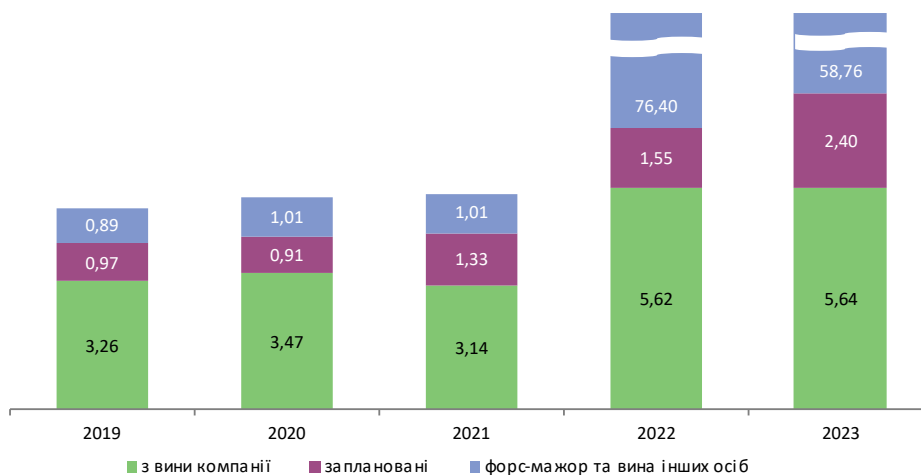


Рис. 1.4. Показники SAIFI у 2019-2023 роках, хв

У 2023 році спостерігається незначний ріст 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, а також ріст індексу SAIFI внаслідок проведення запланованих робіт попередженням споживачів, пов'язаний зі збільшенням планових ремонтів мереж з метою покращення їх стану. Також спостерігається зменшення індексу SAIFI не з вини компанії (внаслідок форс-мажорних обставин та вини інших осіб, графіків відключень), що спричинено зменшенням необхідності застосуванням в Україні заходів регулювання споживання з метою вимушеного зменшення величини споживаної електричної енергії та потужності (графіків відключення споживачів електричної енергії) (з квітня 2023 року такі заходи у 2023 році не застосовувалися).

На рисунку 1.5 наведено дані щодо індексу SAIFI за 2023 рік по кожному ліцензіату з розподілу електричної енергії.

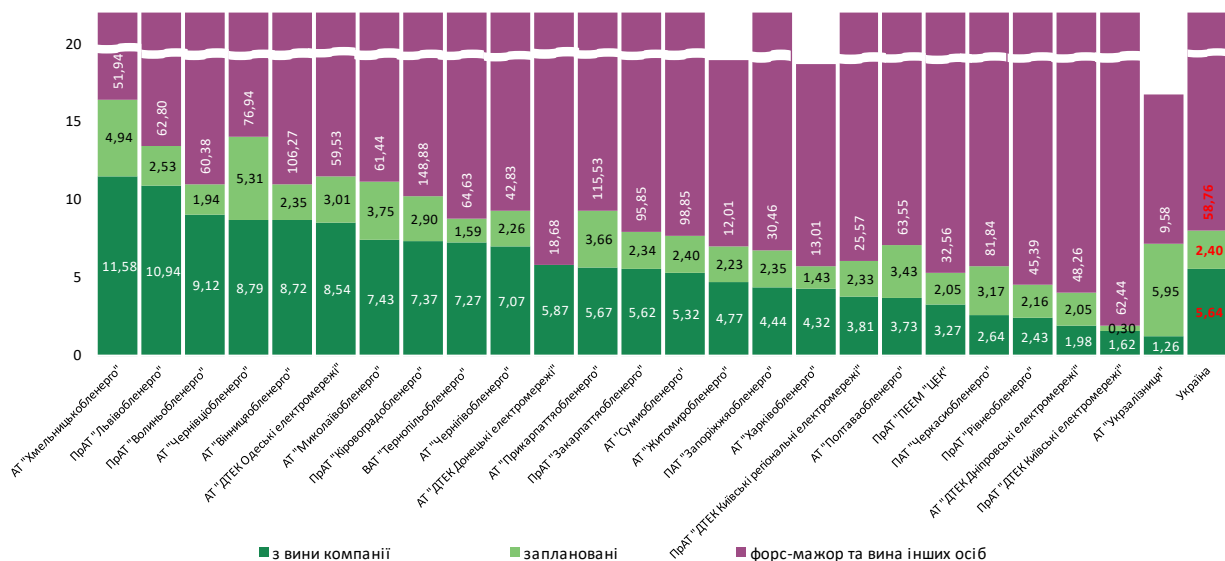


Рис. 1.5. Індекси SAIFI за 2023 рік по ліцензіатах з розподілу електричної енергії з кількістю споживачів більше 100 000, хв

У 2023 році серед проаналізованих ОСР найвищі показники SAIFI з вини компанії зафіксовані в АТ «Хмельницькобленерго», ПрАТ «Львівобленерго», ПрАТ «Волинсьобленерго», АТ «Чернівецьобленерго», АТ «Вінницьобленерго». Показники SAIFI не з вини компанії (внаслідок форс-мажорних обставин та вини інших осіб) найвищі в ПрАТ «Кіровоградобленерго», АТ «Прикарпаттяобленерго», АТ «Вінницьобленерго», АТ «Сумиобленерго», ПрАТ «Закарпаттяобленерго».

ЩОДО ВИКОНАННЯ ЦІЛЬОВОГО ЗАВДАННЯ ІЗ ЗНИЖЕННЯ SAIDI

З 2021 року НКРЕКП запроваджено стимулююче регулювання⁵, 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 чотирнадцяти 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 із ситуацією в країні (ведення бойових дій в окремих регіонах України) НКРЕКП у 2023 році прийнято рішення щодо удосконалення методології тарифоутворення для ОСР, яким встановлено тарифи на послуги з розподілу електричної енергії, у тому числі із застосуванням стимулюючого регулювання⁶, зокрема передбачено не застосовування коригування необхідного доходу за недотримання цільового показника якості послуг (SAIDI) для міської/сільської території для 2023 року.

Фактичні рівні SAIDI з вини компанії на рівні напруги 0,4-20 кВ у 2023 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:

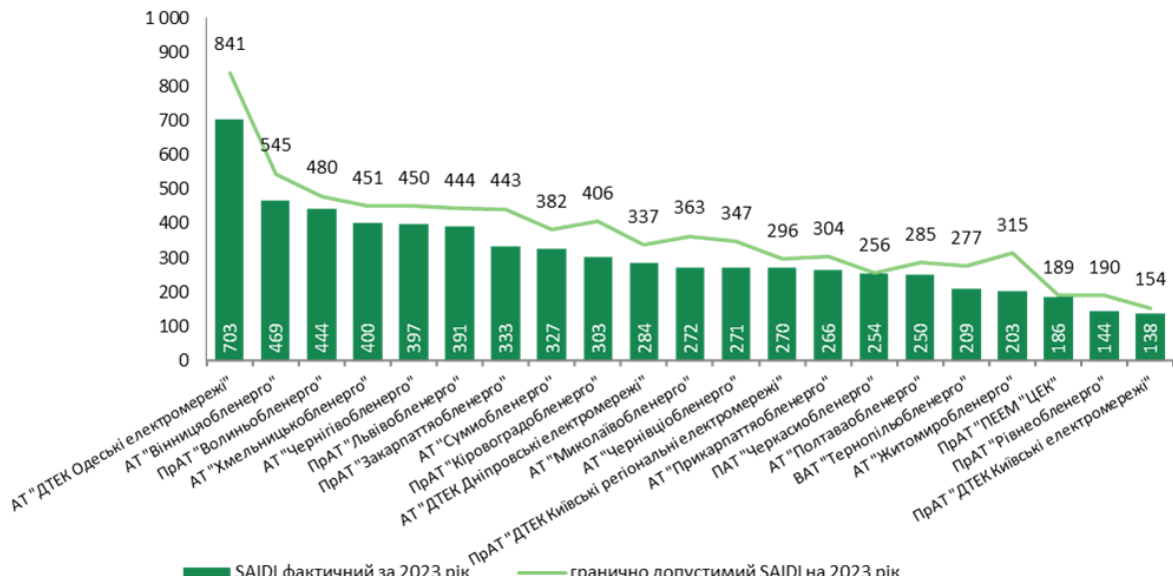


Рис. 1.6. Фактичні значення індексів SAIDI з вини компанії на рівні напруги 0,4-20 кВ у 2023 році та гранично допустимі (цільові) значення SAIDI для міської території для компаній, з кількістю споживачів більше 100 000, на 2023 рік

⁵ 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».

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

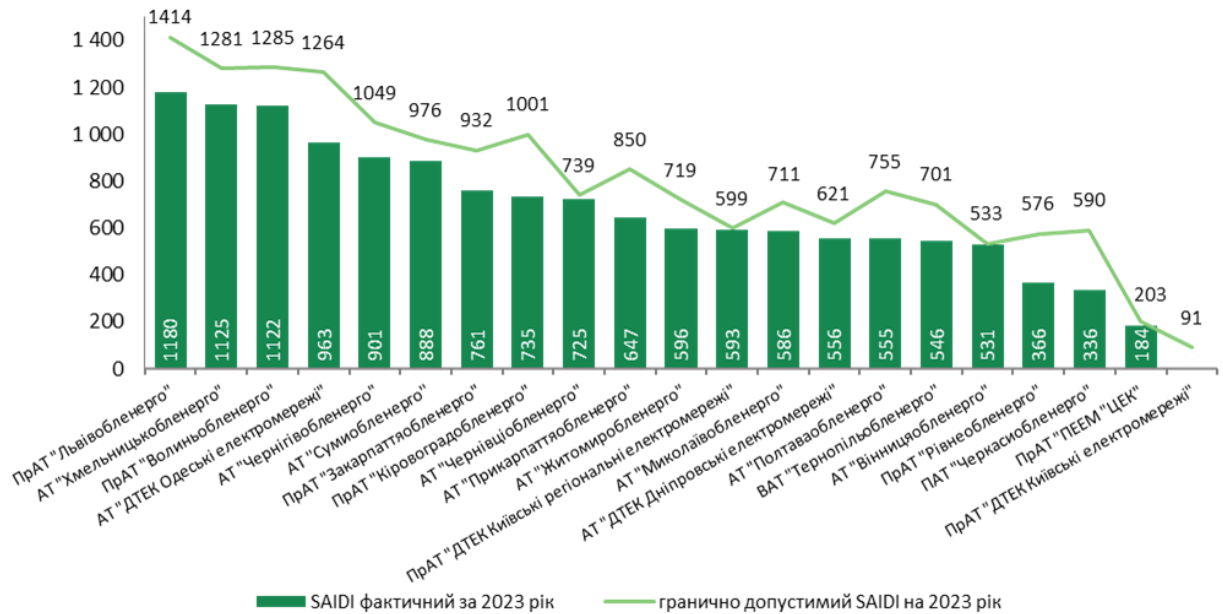


Рис. 1.7. Фактичні значення індексів SAIDI з вини компанії на рівні напруги 0,4-20 кВ у 2023 році та гранично допустимі (цільові) значення SAIDI для сільської території для компаній, з кількістю споживачів більше 100 000, на 2023 рік

Фактичні значення індексів SAIDI з вини компанії на рівні напруги 0,4-20 кВ у 2023 році для АТ «Харківобленерго» (558 хв – місто, 976 хв – село), ПАТ «Запоріжжяобленерго» (430 хв – місто, 625 хв – село), АТ «ДТЕК Донецькі електромережі» (575 хв – місто, 1438 хв – село) та АТ «Укрзалізниця» (277 хв – місто, 297 хв – село) не відображені на графіку, оскільки значна кількість територій їх ліцензійної діяльності у 2023 році була окупована, а гранично допустимі (цільові) значення індексу SAIDI для міської/сільської території для цих компаній розраховано для усіх їхніх територій.

1.2. КОМЕРЦІЙНА ЯКІСТЬ

Комерційна якість надання послуг характеризує якість взаємовідносин ОСП, 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, ОСП 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 2023 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-центрам ОСР функціонувати у цілодобовому режимі та надавати послуги абонентам на безоплатній основі. При цьому основною умовою виконання такої вимоги є, у тому числі безкоштовна тарифікація дзвінка абонента на номер(-и) кол-центрів ОСР та без плати за з'єднання.

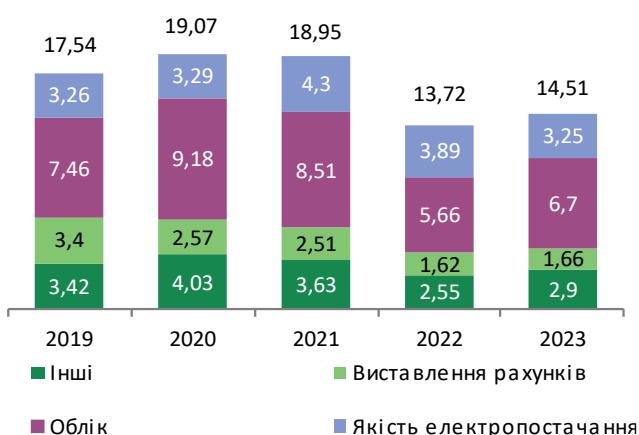


Рис. 1.8. Кількість звернень, прийнятих операторами кол-центрів у 2019-2023 роках, млн од.

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

Усього у 2023 році операторами кол-центрів ОСР та електропостачальників оброблено 14 508 606 дзвінків, що на 6 % більше, ніж у попередньому році (у 2022 році — 13 709 989 дзвінків).

Динаміку кількості звернень ⁷, прийнятих операторами кол-центрів у 2019-2023 роках, наведено на рис. 1.8.

У 2023 році операторами кол-центрів ОСР оброблено 10 539 117 дзвінків.

У 2023 році операторами кол-центрів електропостачальників оброблено 3 969 489 дзвінків, з них 40% — з питань виставлення рахунків.

У 2023 році НКРЕКП здійснювала моніторинг показників комерційної якості послуг відповідно до вимог постанови НКРЕКП від 12.06.2018 № 374⁸.

За даними форми звітності № 12-НКРЕКП-якість-розподіл (квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії» встановлено, що у 2023 році ОСР отримали 528 557 звернень щодо надання послуг, виконання робіт та розгляду звернень споживачів, що на 41% більше, ніж у попередньому році (у 2022 році 374 793 звернення). Найбільше таких звернень надійшло до ПрАТ «ДТЕК Київські електромережі» (102 773 звернення), ПрАТ «ДТЕК Київські регіональні електромережі» (76 206 звернень), АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі» (32 935 звернень), ПрАТ «Львівобленерго» (25 929 звернень), ПрАТ «Рівнеобленерго» (24 495 звернень).

За даними форми звітності № 14-НКРЕКП-якість-постачання (квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання електричної енергії» встановлено,

⁷ Один дзвінок може реєструватися як декілька звернень за різною тематикою.

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

що у 2023 році електропостачальники отримали 67 208 звернень (у 2022 році зареєстровано 48 598 звернень). Найбільше таких звернень надійшло до ПрАТ «Харківенергозбут» (19 047 звернень), ТОВ «Запоріжжяелектропостачання» (16 524 звернення), ТОВ «Одеська обласна енергопостачальна компанія» (6 371 звернення), ТОВ «Київські енергетичні послуги» (6 508 звернень) та ТОВ «Чернівецька обласна енергопостачальна компанія» (5 470 звернення).

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

Постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375⁹ 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.

Найчастіше компанії порушують гарантовані стандарти щодо:

- дотримання показників зміни напруги, встановлених Кодексом систем розподіл¹⁰;
- усунення причин недотримання показників якості електричної енергії;
- тривалості відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні протягом 22 годин;
- розгляду звернень щодо якості електричної енергії.

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

⁹ Постанова НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання».

¹⁰ Розділ 11.4 Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310.

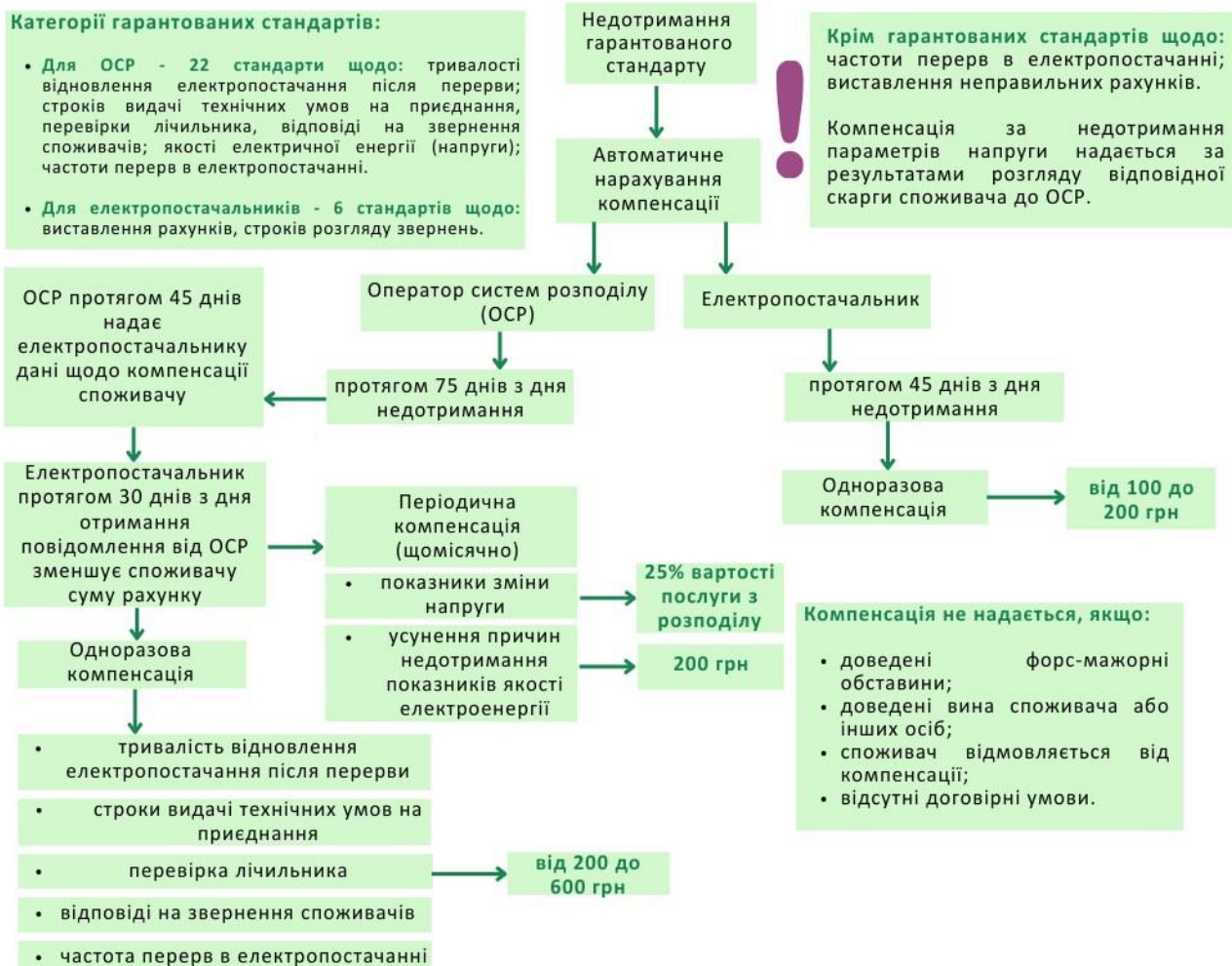


Рис. 1.9. Порядок отримання компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості

За звітними даними компаній з розподілу електричної енергії усього у 2023 році було надано компенсації 82 826 споживачам на загальну суму 16 047 161 грн (рис. 1.10), з них 45 196 споживачам на загальну суму 4 627 814 грн щомісячних компенсацій за недотримання показників відхилення напруги; 18 261 споживачу на загальну суму 5 953 960 грн за розгляд звернень щодо недотримання належної якості електричної енергії; 15 500 споживачам на загальну суму 3 433 277 грн за недотримання гарантованого стандарту щодо строків усунення причин неякісного електропостачання та 3 710 споживачам на загальну суму 1 928 120 грн за недотримання гарантованого стандарту «відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні протягом 22 годин».

У 2022 році було надано компенсації 56 601 споживачу на загальну суму 8 644 776 грн, з них 33 851 споживачам 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.

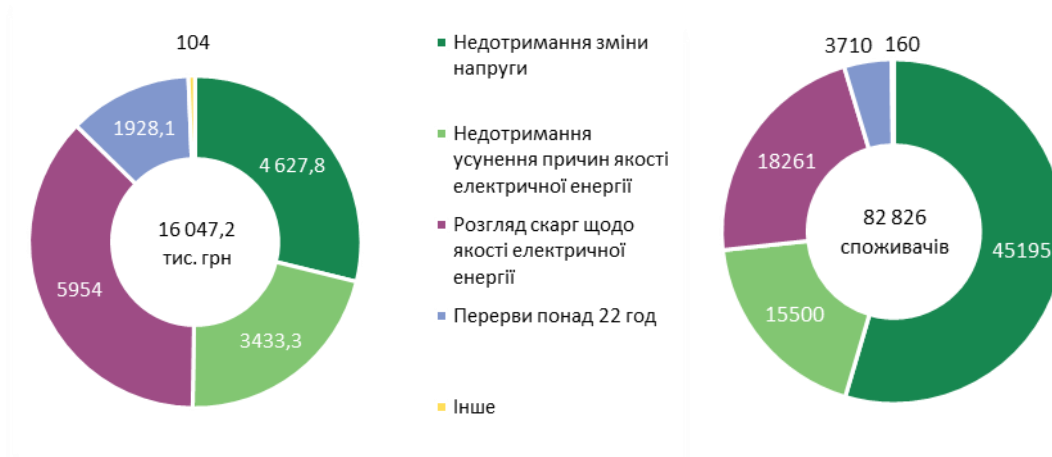


Рис. 1.10. Надання компенсацій споживачам за видами стандартів у 2023 році

Варто зазначити, що сума наданих компенсацій у 2023 році порівняно з 2022 році суттєво зросла насамперед у зв'язку з виплатами компенсацій за недотримання гарантованих стандартів, виявлених за результатами заходів державного контролю, які проводилися НКРЕКП у 2023 році за 2021-2022 роки.

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 2023 році вживалися заходи щодо врегулювання питання особливостей виконання протягом строку дії воєнного стану в Україні постанови НКРЕКП від 12.06.2018 № 375, у тому числі шляхом надання додаткових роз'яснень компаніям.

Так, компенсація споживачам у 2023 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.

Крім того, у 2023 році електропостачальниками, зокрема ТОВ «Дніпровські енергетичні послуги», сплачувалися компенсації 6 споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання на загальну суму 1 400 грн.

Динаміку щодо сум виплачених ОСР компенсацій за недотримання гарантованих стандартів у 2019-2023 роках, наведено на рис. 1.11:

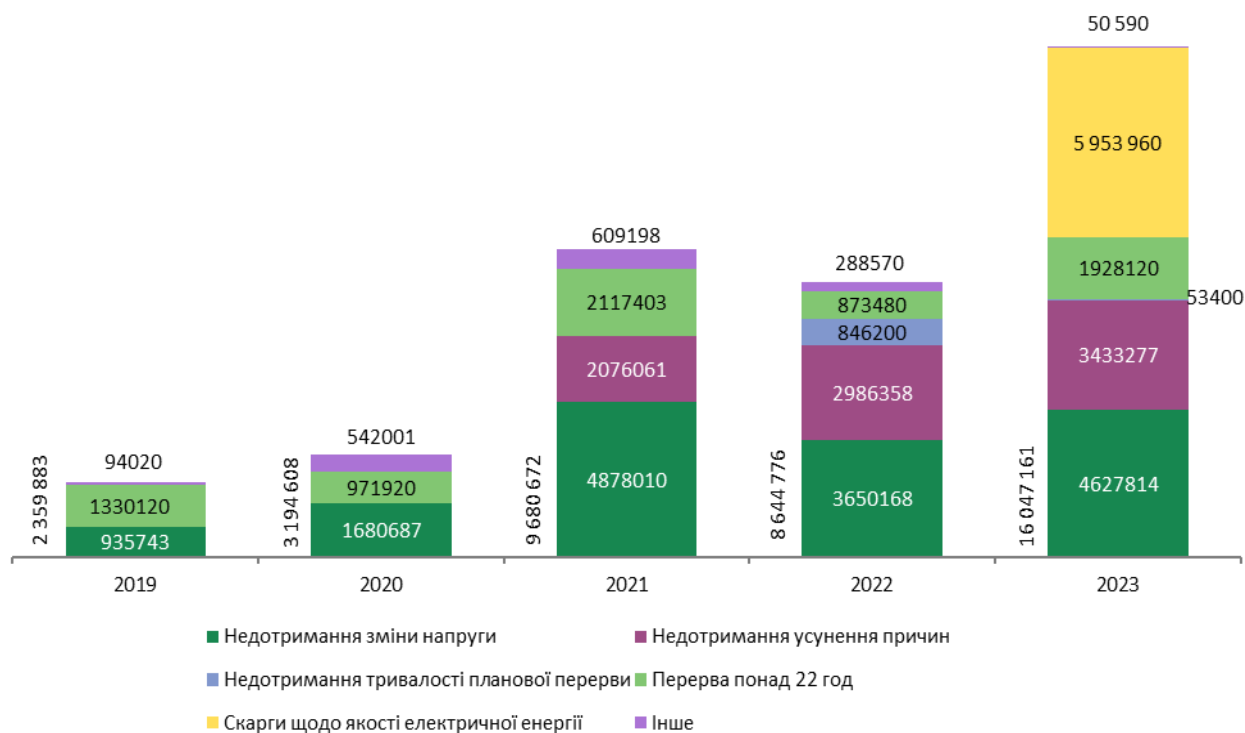


Рис. 1.11. Суми виплачених ОСР компенсацій за недотримання гарантованих стандартів у 2019-2023 роках

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 зверненнями споживачів» у 2023 році ОСР отримали 60 713 звернень від споживачів щодо якості електричної енергії. При цьому 38 865 звернень, або 64%, було визнано обґрунтованими, 21 787, або 36%, звернень визнані такими, що не підлягають задоволенню, серед яких 3 315 — за результатами проведених вимірювань показників якості, 432 — внаслідок порушень споживачем вимог нормативно-технічної документації та 18 040 — залишені без розгляду внаслідок отримання письмової відмови споживача від звернення.



Рис. 1.13. Кількість звернень від споживачів щодо якості електричної енергії у 2020-2023 роках

ідентифікувати споживача та повторних звернень від одного споживача).

Динаміку щодо кількості звернень від споживачів щодо якості електричної енергії у 2020-2023 роках наведено на рис 1.13.

Найбільше таких звернень надійшло до АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі» (21 396 звернень), АТ «ДТЕК Київські регіональні електромережі» (10 515 звернень), АТ «ДТЕК Одеські електромережі» (7 268 звернень), АТ «Вінницяобленерго» (4 542 звернень) та АТ «Полтаваобленерго» (4 539 звернень).

Дані щодо кількості звернень за 2023 рік по кожному ОСР наведено на рис. 1.14.

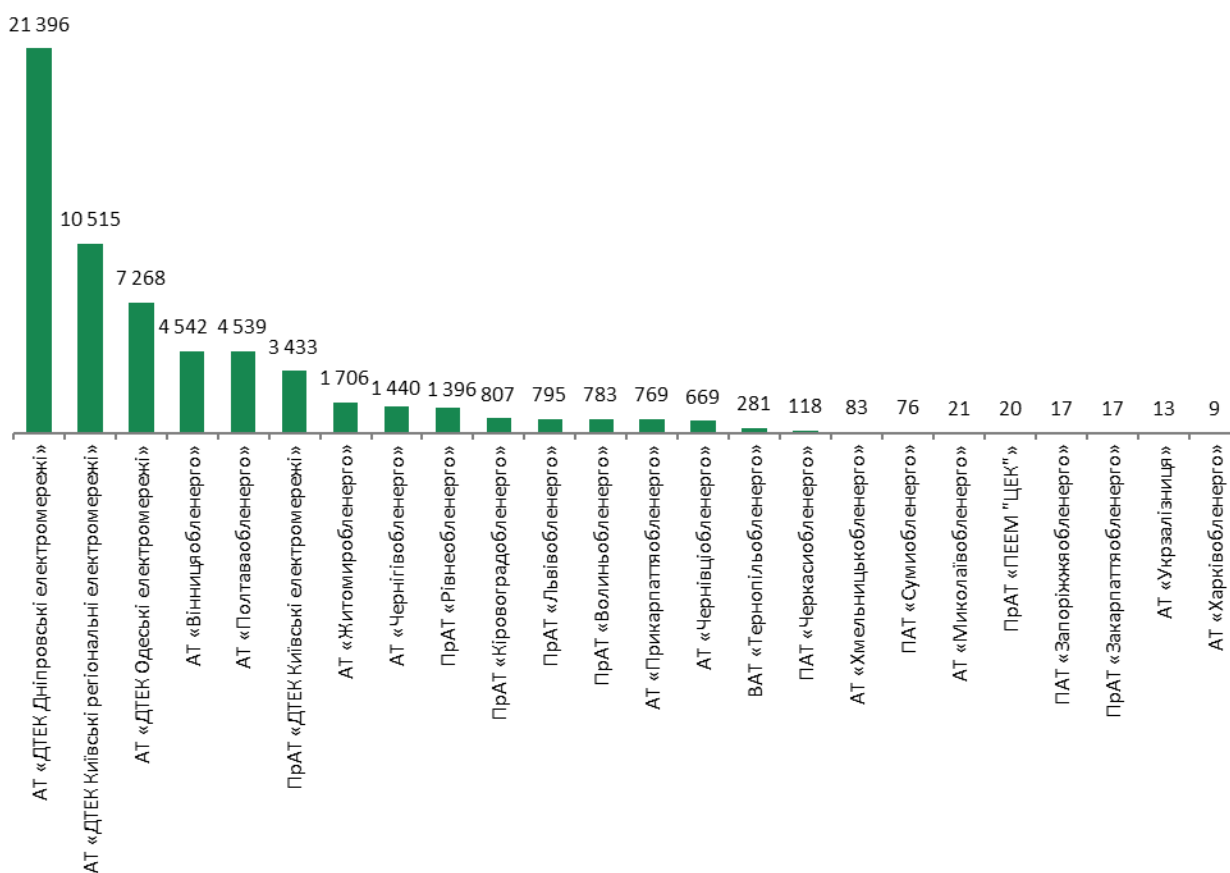


Рис. 1.14. Кількість звернень споживачів щодо якості електричної енергії по кожному ОСР у 2023 році

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 безперебійності 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 безперебійності 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:

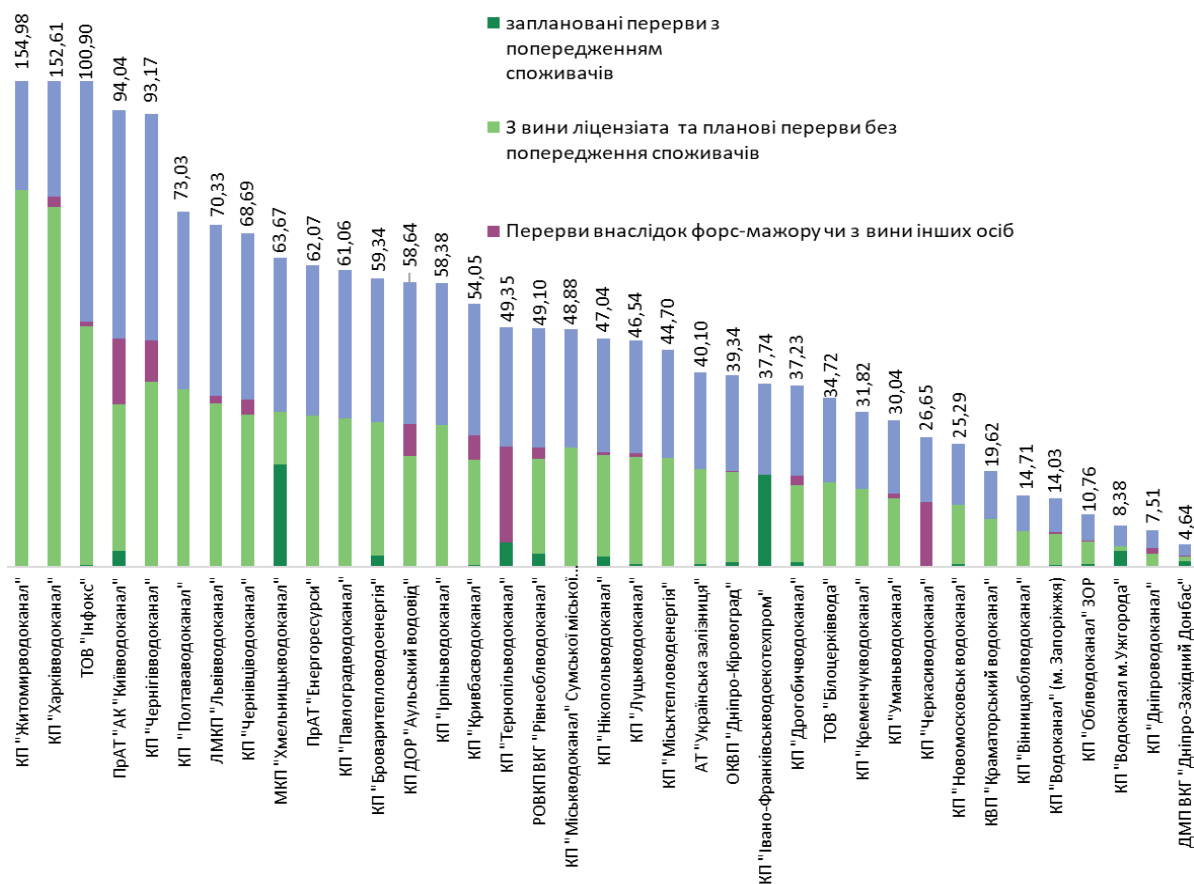


Рис. 2.1. Перерви водопостачання на 100 км мереж по кожному ліцензіату за причиною їх виникнення за 2023 рік

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 2023 рік проведено без врахування показників від 12 ліцензіатів, як і минулого 2022 року.

За результатами опрацювання НКРЕКП наданих ліцензіатами форм звітності № 13-НКРЕКП-водопостачання (квартальна) за I-IV квартали 2023 року найбільшу кількість перерв у водопостачанні на 100 км мереж з вини ліцензіата та планових перерв без попередження абонентів зафіксовано у наступних ліцензіатів:

- КП «Житомирводоканал» (154,98);
- КП «Харківводоканал» (152,61);
- ТОВ «Інфокс» (100,9);
- ПрАТ «АК «Київводоканал» (94,04);
- КП «Чернігівводоканал» (93,17).

Водночас найбільша середня тривалість перерв з вини ліцензіата та планових перерв без попередження абонентів, то найбільші значення цього показника зафіксовано у 3 ліцензіатів, а саме: ТОВ «Інфокс» (11 150,07 хв), ДМП ВКГ «Дніпро-Західний Донбас» (5 191,40 хв) та КП «Дрогобичводоканал» (5 151,13 хв).

Інформація щодо середньої тривалості перерв за причинами їх виникнення по кожному ліцензіату представлена на рис. 2.2:

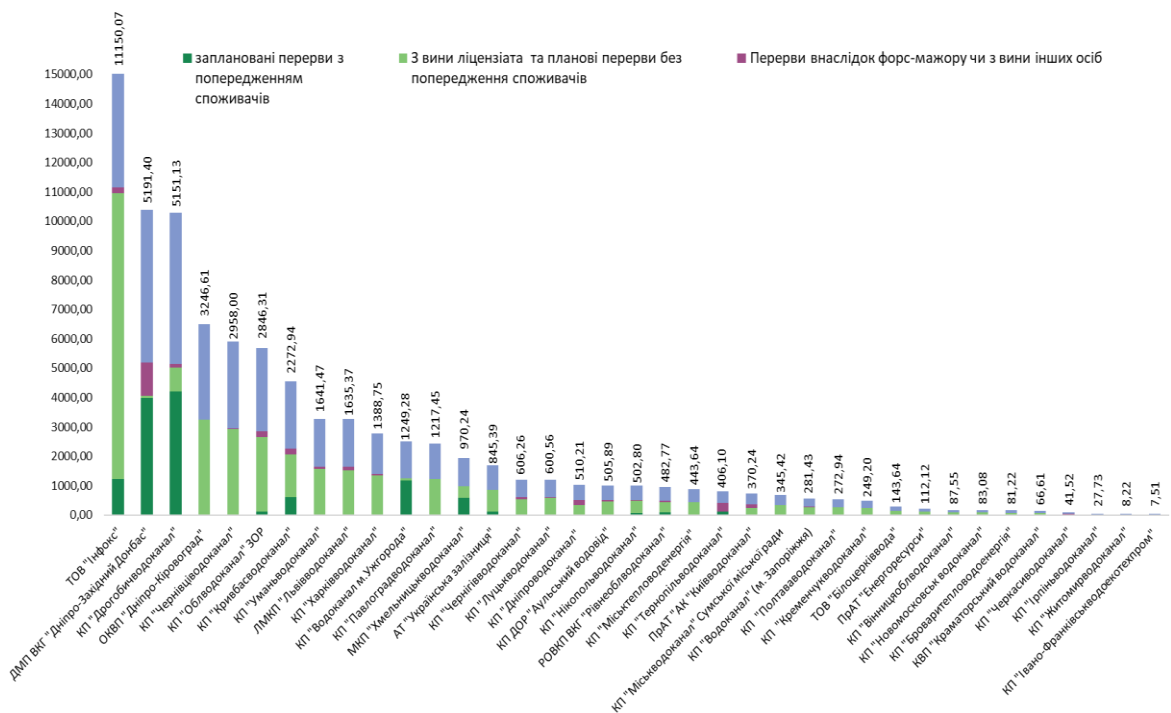


Рис. 2.2. Середня тривалість перерв за причинами їх виникнення по кожному ліцензіату за 2023

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 повірки засобів обліку; відповідей на звернення та скарги споживачів тощо.

У 2023 році загальна кількість наданих послуг ліцензіатами у сфері централізованого водопостачання становила 277 893, у сфері централізованого водовідведення — 12 780, що наведено на рис. 2.3-2.4:

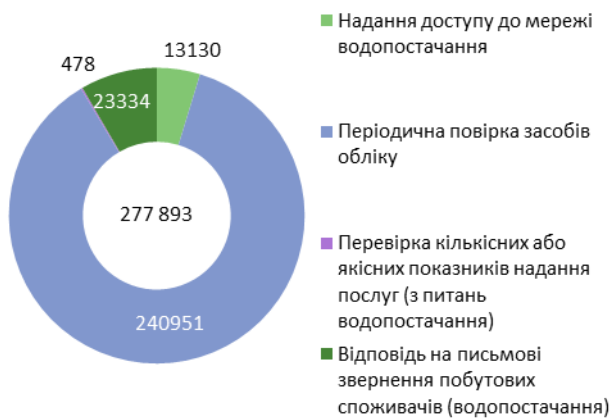


Рис. 2.3. Кількість наданих ліцензіатами послуг у сфері централізованого водопостачання за 2023 рік



Рис. 2.4. Кількість наданих ліцензіатами послуг у сфері централізованого водовідведення за 2023 рік

Ліцензіатами загалом опрацьовано 26 109 письмових звернень побутових споживачів у сфері централізованого водопостачання та централізованого водовідведення.

Найбільша кількість таких звернень у 2023 році зафіксована у ПрАТ «АК «Київводоканал» — 8 982, що є 34,4% від загальної кількості письмових звернень до ліцензіатів.

Загальна кількість опрацьованих ліцензіатами письмових звернень побутових споживачів у сфері централізованого водопостачання та централізованого водовідведення за 2023 рік, розподілених за характером звернень, представлена на рис. 2.5.

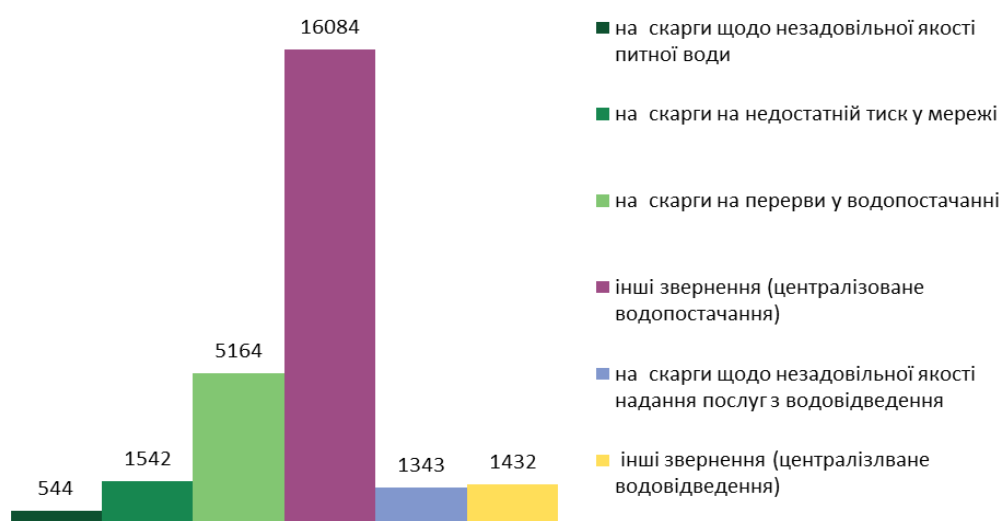


Рис. 2.5. Тематика опрацьованих ліцензіатами письмових звернень побутових споживачів у сфері централізованого водопостачання та централізованого водовідведення у 2023 році

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.

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	33 103	553	463	460	516	21	1,67%
Проби питної води перед її надходженням у розподільну мережу з поверхневих джерел	415 163	21 466	559	18 524	626	3005	5,17%
Проби питної води у розподільній мережі	135 498	4 535	1 821	2 869	1 327	723	3,35%

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).

У 2023 році ліцензіатами НКРЕКП було взято 583 764 проби питної води, при цьому 33 103, або 5,67%, було взято перед її надходженням у розподільну мережу з підземних мереж, 415 163, або 71,12%, — у розподільній мережі, 135 498, або 23,21%, — перед її надходженням у розподільну мережу з поверхневих мереж (рис. 2.6). Загальна кількість проб з відхиленнями у розрізі показників представлена на рис. 2.7.



Рис. 2.6. Загальна кількість проб питної води у 2023 році за місцем їх взяття

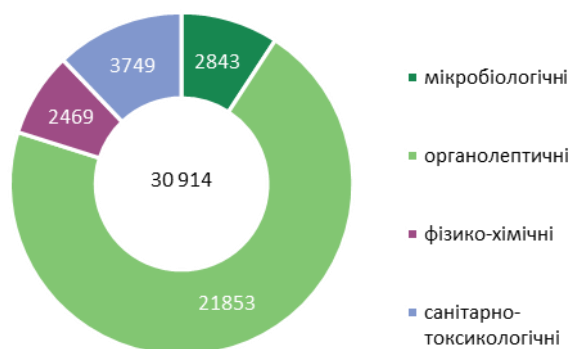


Рис. 2.7. Кількість проб питної води з відхиленням за показниками у 2023 році

Щодо якості питної води в розрізі компаній, то найбільші відхилення за результатами 2023 року спостерігалися у наступних компаній: КП «Вінницяоблводоканал», яке має 68,57% проб з відхиленням (12 262 проби); КП «Нікопольводоканал» має 63,19% проб з відхиленням (7 891 проб); МКП «Хмельницькводоканал» за 2023 рік має 14,77% проб з відхиленням (262 проб).

Загальна кількість проб питної води по кожному ліцензіату представлена на рис. 2.8:

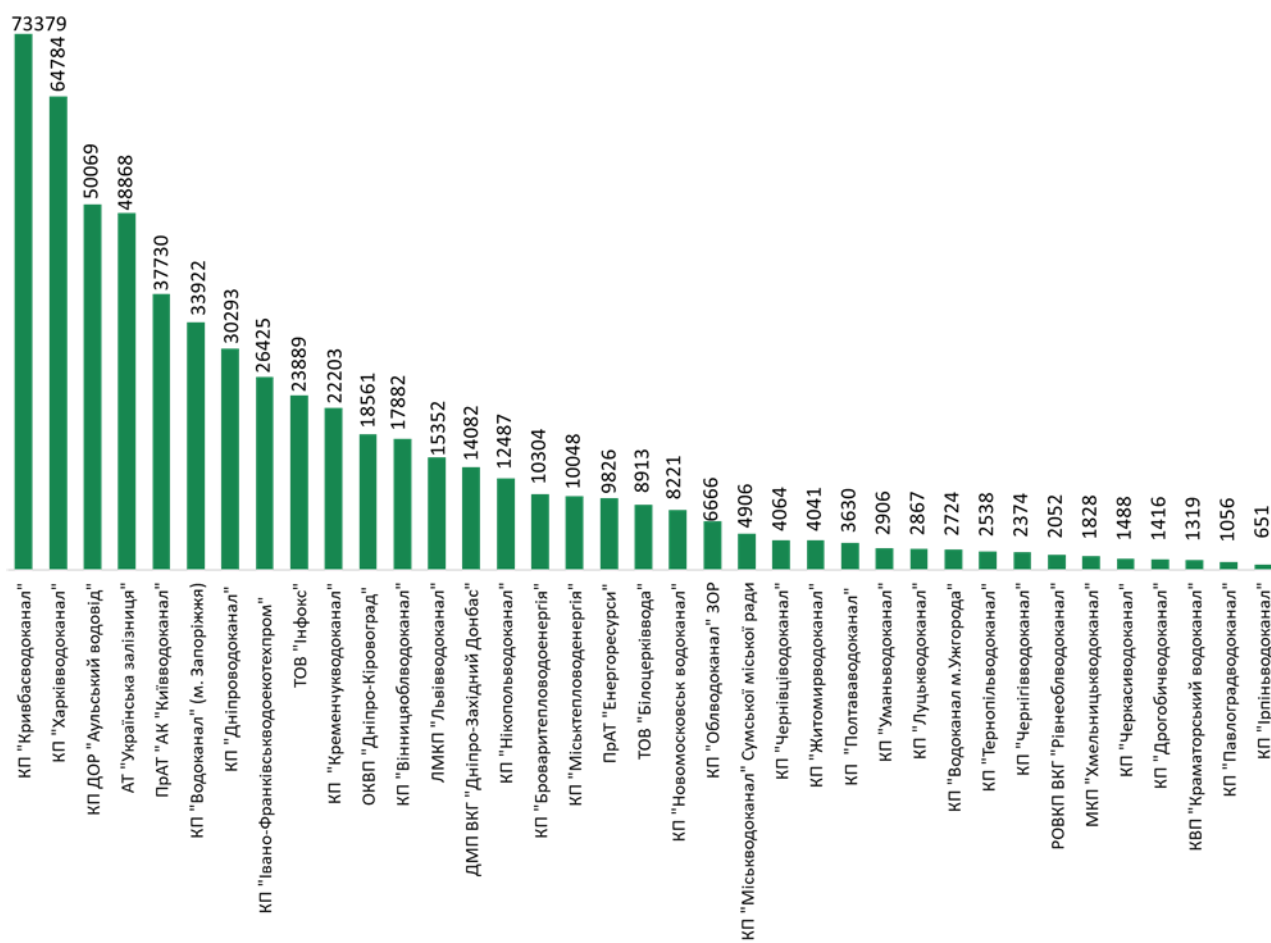


Рис. 2.8. Загальна кількість проб питної води ліцензіатів за 2023 рік

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

ДОДАТКИ

Додаток 1. Узагальнена кількість наданих послуг ОСР та їх середня тривалість.....	26
Додаток 2. Дані щодо надання компенсацій ОСР за 2023 року.....	28
Додаток 3. Узагальнена кількість наданих послуг ліцензіатами з централізованого водопостачання та водовідведення та їх середня тривалість	29

Додаток 1. Узагальнена кількість наданих послуг ОСР та їх середня тривалість*

Код послуги	Тип послуги	Кількість наданих послуг	Строк виконання послуги, визначений законодавством	Середній строк надання послуги
S1	Приєднання до електричних мереж системи розподілу:	70376		4,08
S1.1	видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:	45022		5,45
S1.1.1	стандартне приєднання (пункт 4.5.5*)	6838	10 роб. днів	4,79
S1.1.2	нестандартне приєднання (без необхідності погодження ТУ з ОСР) (пункт 4.5.6*)	38051	10 роб. днів	5,58
S1.1.3	нестандартне приєднання (з необхідністю погодження ТУ з ОСР) (пункт 4.5.6*)	133	20 роб. днів	1,89
S1.2	подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання (пункт 4.7.6*)	3896		1,16
S1.2.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	3800	5 роб. днів	1,06
S1.2.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	96	10 роб. днів	5,10
S1.3	підключення електроустановок Замовника до електричної мережі (пункт 4.8.4*)	21458		1,76
S1.3.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	16843	5 роб. днів	1,51
S1.3.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	4615	10 роб. днів	2,66
S2	Видача:	130585		1,13
S2.1	паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу (пункт 2.1.4**)	54028	3 роб. дні	1,05
S2.2	підписаного ОСР паспорта точки розподілу (пункт 2.1.4**)	76557	10 роб. днів	1,18
S3	Відновлення електроживлення електроустановки споживача:	22983		1,62
S3.1	яка була відключена за заявою споживача (пункт 11.5.11*, пункт 7.13**)	2374	5 роб. днів	1,77
S3.2	яка була відключена за ініціативою ОСР (пункт 11.5.23*, пункт 7.12**)	9890		1,69
S3.2.1	у міській місцевості	6573	3 роб. дні	1,51
S3.2.2	у сільській місцевості	3317	5 роб. днів	2,05
S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника (пункт 7.12**)	10719		1,52
S3.3.1	у міській місцевості	8408	3 роб. дні	1,48
S3.3.2	у сільській місцевості	2311	5 роб. днів	1,67
S4	Перевірка лічильника (пункт 6.11 розділу XIII ***)	207414		4,35
S4.1	контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії (пункти 6.5.19-6.5.20***)	117664	20 роб. днів	5,25
S4.2	експертиза засобів комерційного обліку (пункти 6.5.19 — 6.5.20***)	1741	20 роб. днів	4,50
S4.3	установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії споживача (пункт 5.2.15***)	26353	7 роб. днів	2,60
S4.4	заміна або зміна місця встановлення лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5***)	61656	7 роб. днів	3,37
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів:	97199		10,54
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (пункт 13.1.4*)	59592	30 днів	12,48

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*)	3280	45 днів	3,36
S5.3	розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії (пункт 13.1.4*)	1431	5 роб. днів	4,56
S5.4	розгляд скарг (претензій) щодо якості електричної енергії (пункт 13.2.1*)	17566		11,79
S5.4.1	якщо вимірювання параметрів якості електричної енергії не проводяться	13301	15 днів	8,68
S5.4.2	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії	4157	30 днів	21,42
S5.4.3	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії у групи споживачів	108	45 днів	24,83
S5.5	розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання (пункт 13.3.1*)	293	30 днів	17,37
S5.6	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо кількості перерв в електропостачанні протягом року в точці розподілу споживача	931	30 днів	12,11
S5.7	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі (пункт 8.6.17***)	14106		2,79
S5.7.1	без проведення перевірки лічильника	11938	5 роб. днів	1,51
S5.7.2	у разі потреби проведення перевірки лічильника	2168	20 роб. днів	9,85
Разом		528 557		4,54

* 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.

Додаток 2. Дані щодо надання компенсацій ОСР за 2023 рік

№ п/п	Компанія	2023											
		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,	Кількість споживачів,	Сума компенсацій, наданих споживачам,	Кількість споживачів, яким надана
1	ПрАТ "Львівобленерго"	2439239,75	11960	528689,75	5222	53000	128	823400	4028	1031200	2575	2 950	7
2	АТ "Прикарпаттяобленерго"	758185,3513	5901	272985,3513	3573	41800	122	443400	2206	0	0	0	0
3	ПрАТ "ДТЕК Київські регіональні електромережі"	3459729,922	16276	1477829,922	11017	178500	442	713400	2158	1084400	2645	5 600	14
4	АТ "ДТЕК Одеські електромережі"	477025,72	887	12575,72	84	444600	734	17800	60	600	3	1 450	6
5	ПрАТ "Кіровоградобленерго"	310181,34	1607	68781,34	842	46800	93	78000	357	106800	290	9 800	25
6	АТ "ДТЕК Дніпровські електромережі"	2743057,49	21185	1245207,49	13743	9600	32	901400	4480	585000	2925	1 850	5
7	АТ "Полтаваобленерго"	660673,13	4419	258656,21	2932	4200	7	217616,92	1065	157600	373	22 600	42
8	АТ "Житомиробленерго"	75162,14	1243	42462,14	1133	32100	107	200	1	400	2	0	0
9	ПрАТ "Рівнеобленерго"	448076,33	1521	82196,33	807	4920	9	5760	14	351360	682	3 840	9
10	ПАТ "Черкасиобленерго"	266511,58	1435	52311,58	694	97800	159	116400	582	0	0	0	0
11	ПрАТ "ДТЕК Київські електромережі"	2950057,38	9724	484057,38	4259	868000	1604	33200	131	1564800	3730	0	0
12	АТ "ДТЕК Донецькі електромережі"	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	ПрАТ "Волиньобленерго"	150040,211	897	76340,211	529	600	1	72400	364	400	2	300	1
14	ПрАТ "Українська залізниця"	90640,94	153	40,94	2	36800	91			10000	23	43 800	37
15	АТ "Чернівціобленерго"	1143179,44	5218	9379,44	117	108600	179	400	2	1024800	4920	0	0
16	АТ "Сумиобленерго"	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	АТ "Чернігівобленерго"	40400	96	0	0	800	2	0	0	36600	91	3 000	3
18	ПАТ "Вінницяобленерго"	8596,513522	18	196,5135221	9	0	0	0	0	0	0	8 400	9
19	АТ "Хмельницькобленерго"	4548,37	111	4548,37	111	0	0	0	0	0	0	0	0
20	ПАТ "Запоріжжяобленерго"	6318,64	14	5418,64	7	0	0	500	5	0	0	400	2
21	ВАТ "Тернопільобленерго"	9190,456861	74	1790,456861	37	0	0	7400	37	0	0	0	0
22	ПрАТ "Закарпаттяобленерго"	5945,9779	85	3945,9779	75	0	0	2000	10	0	0	0	0
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"	400	2	400	2	0	0	0	0	0	0	0	0
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
	Разом	16047160,7	82826	4627813,762	45195	1928120	3710	3433277	15500	5953960	18261	103 990	160

