

Звіт
щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії АТ "Хмельницькобленерго"
за 2021 рік

Код послуги	Тип послуги	Код рядка	Загальна кількість звернень	Кількість наданих послуг	Кількість ненаданих послуг	Строк виконання послуги визначений законодавством	Середній строк надання послуги	Кількість послуг, час виконання яких перевищив установлені строки	Відсоток послуг, час виконання яких перевищив установлені терміни, %
А	Б	В	1	2	3	4	5	6	7
S1	Приєднання до мереж системи розподілу:	010	1909	1909	0		3,11		
S1.1	видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:	015	1664	1664	0		3,40		
S1.1.1	стандартне приєднання (пункт 4.5.5*)	020	1074	1074	0	10 роб. днів	3,71		
S1.1.2	нестандартне приєднання (без необхідності погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	025	590	590	0	10 роб. днів	2,83		
S1.1.3	нестандартне приєднання (з необхідністю погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	030	0			20 роб. днів			
S1.2	подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання (пункт 4.7.6*)	035	4	4	0		1,00		
S1.2.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	040	4	4	0	5 роб. днів	1,00		
S1.2.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	045	0			10 роб. днів			
S1.3	підключення електроустановок Замовника до електричної мережі (пункт 4.8.4*)	050	241	241	0		1,16		
S1.3.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	055	220	220	0	5 роб. днів	1,18		
S1.3.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	060	21	21	0	10 роб. днів	1,00		
S2	Видача:	065	192	192	0		1,09		
S2.1	паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу (пункт 2.1.4**)	070	113	113	0	3 роб. дні	1,15		
S2.2	підписаного ОСР паспорту точки розподілу (пункт 2.1.4**)	075	79	79	0	10 роб. днів	1,00		
S3	Відновлення електроживлення електроустановки споживача:	080	93	93	0		1,32		
S3.1	яка була відключена за заявою споживача (пункт 11.5.11*, пункт 7.13**)	085	0			5 роб. днів			
S3.2	яка була відключена за ініціативою ОСР (пункт 11.5.23*, пункт 7.12**)	090	12	12	0		2,50		
S3.2.1	у міській місцевості	095	2	2	0	3 роб. дні	1,50		
S3.2.2	у сільській місцевості	100	10	10	0	5 роб. днів	2,70		
S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника (пункт 7.12**)	105	81	81	0		1,15		
S3.3.1	у міській місцевості	110	50	50	0	3 роб. дні	1,24		
S3.3.2	у сільській місцевості	115	31	31	0	5 роб. днів	1,00		
S4	Перевірка лічильника	120	603	603	0		4,36		
S4.1	контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії (пункти 6.5.19 – 6.5.20***)	125	540	540	0	20 роб. днів	4,51		
S4.2	експертиза засобів комерційного обліку (пункти 6.5.19 – 6.5.20***)	130	0			20 роб. днів			
S4.3	установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії споживача (пункт 5.2.15***)	135	1	1	0	7 роб. днів	1,00		
S4.4	заміна або зміна місця встановлення лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5***)	140	62	62	0	7 роб. днів	3,13		
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів:	145	1601	1601	0		3,75		
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (пункт 13.1.4*)	150	644	644	0	30 днів	7,72		
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*)	155	943	943	0	45 днів	1,07		
S5.3	розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії (пункт 13.1.4*)	160	1	1	0	5 роб. днів	1,00		
S5.4	розгляд скарг (претензій) щодо якості електричної енергії (пункт 13.2.1*)	165	1	1	0		4,00		
S5.4.1	якщо вимірювання параметрів якості електричної енергії не проводяться	170	0			15 днів			
S5.4.2	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії	175	1	1	0	30 днів	4,00		
S5.4.3	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії у групи споживачів	180	0			45 днів			
S5.5	розгляд звернень Споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання (пункт 13.3.1*)	185	0			30 днів			
S5.6	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо кількості перерв в електропостачанні протягом року в точці розподілу споживача	190	0			30 днів			
S5.7	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі (пункт 8.6.17***)	195	12	12	0		1,17		
S5.7.1	без проведення перевірки лічильника	200	12	12	0	5 роб. днів	1,17		
S5.7.2	у разі потреби проведення перевірки лічильника	205	0			20 роб. днів			
Разом		210	4398	4398	0		3,39	0	0,00%

* Кодекс систем розподілу, затверджений постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310 (із змінами)

** Правила роздрібного ринку електричної енергії, затверджені постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312 (із змінами)

*** Кодекс комерційного обліку електричної енергії, затверджений постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311 (із змінами)