



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

Рейтинг компаній за показниками якості електропостачання за 2024 рік із порівнянням з 2023 роком

Законодавча база

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

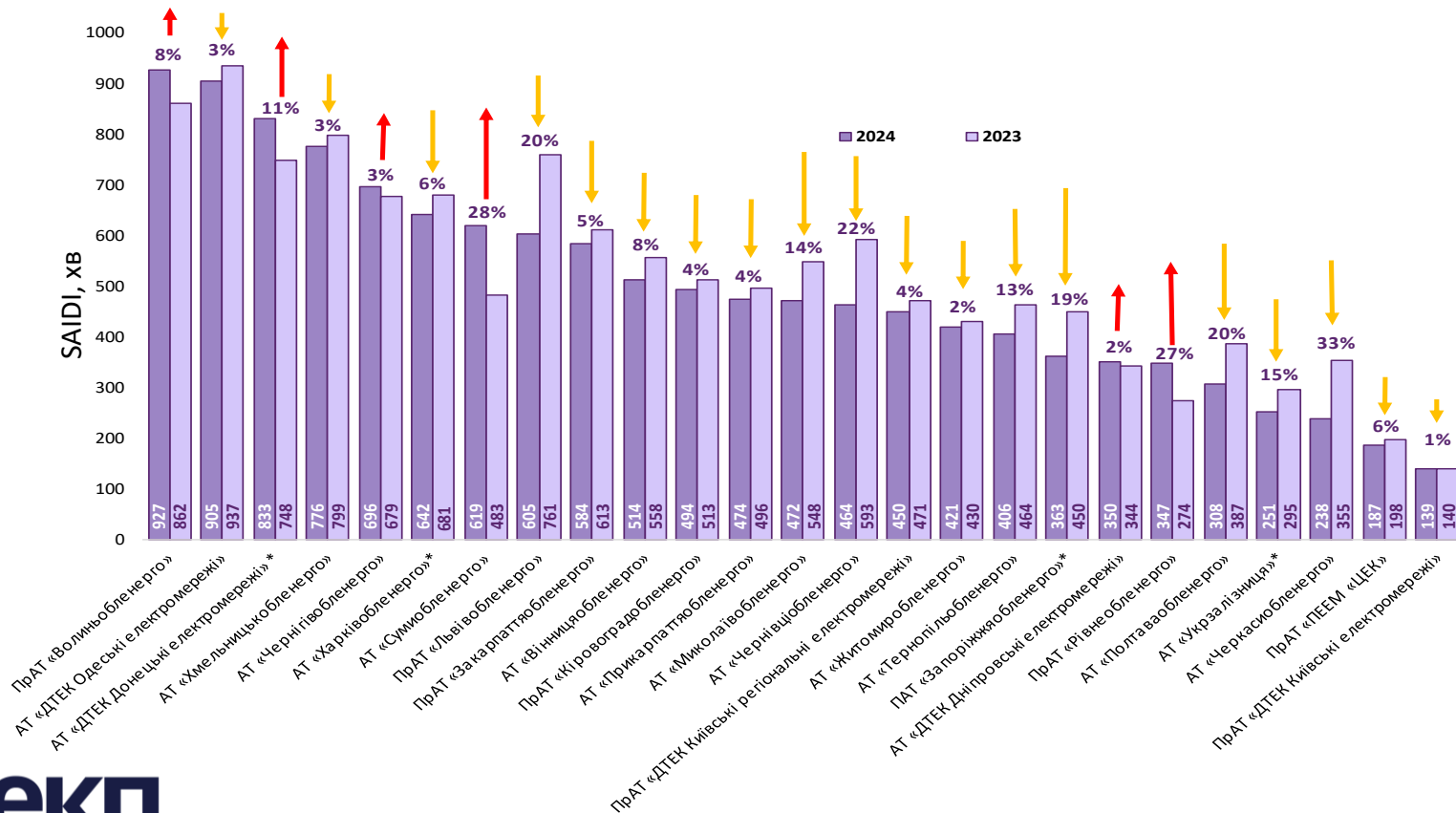
- Про затвердження форм звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення (постанова НКРЕКП від 12.06.2018 №374);
- Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами (постанова НКРЕКП від 12.06.2018 №373);
- Про затвердження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

Індикатори оцінки компаній щодо якості надання послуг

Надійність (безперервність) електропостачання	Якість електричної енергії	Комерційна якість надання послуг	
Індекс середньої тривалості довгих перерв (SAIDI) - середня тривалість перерв в електропостачанні за рік, яка припадає на 1 споживача.	Кількість звернень/скарг/претензій щодо якості електричної енергії	Середній строк надання відповіді споживачу на звернення/скаргу/претензію	Якість послуг кол-центрів: - рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд (відсоток дзвінків, з'єднаних з оператором кол-центру протягом 30 секунд); - відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру (без урахування втрачених дзвінків у IVR).
Фактичні значення SAIDI з вини компаній (планові без попереджень переривання та переривання, пов'язані з технологічними порушеннями в електропостачанні) на рівнях напруги 0,4-110 кВ, хв та 0,4-20 кВ, хв для міських та сільських населених пунктів.	Використовуються дані щодо кількості розглянутих звернень/скарг/претензій щодо якості електричної енергії (рівня напруги)	Встановлений термін надання відповіді на звернення/скаргу/претензію споживача – <i>протягом 30 днів (45 днів для складних скарг)</i> , щодо перевірки рахунку – протягом 5 днів, щодо якості електричної енергії – протягом 15 (30, 45) днів).	НКРЕКП встановлено такі загальні стандарти якості надання послуг: <i>рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд – не менше 75%;</i> <i>відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру – не більше 10%.</i>

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

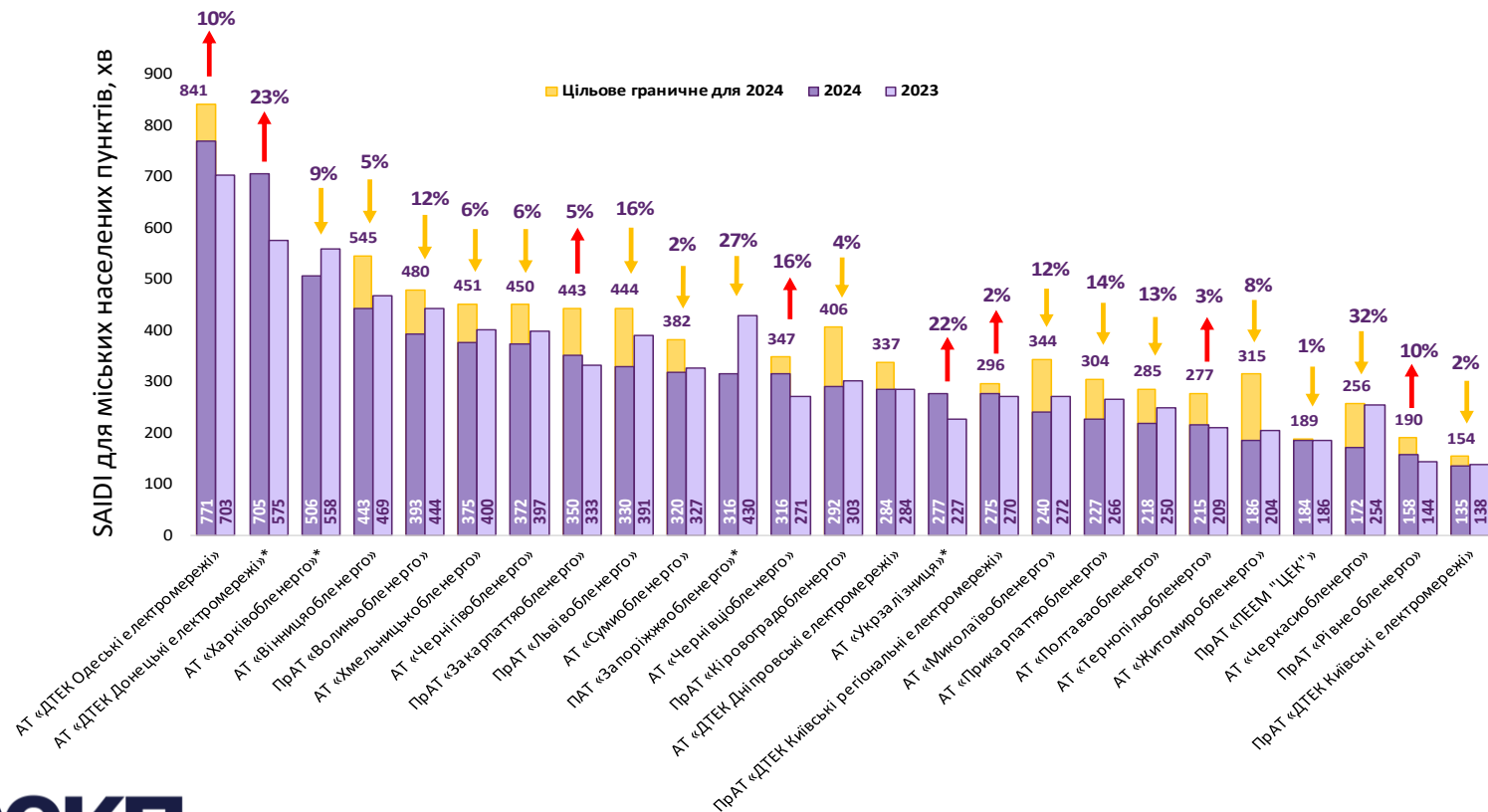
Рейтинг ОСР* за індексами SAIDI з вини компаній на рівнях напруги 0.4-110 кВ за 2024 рік, хв (від найгіршого до найкращого) із порівнянням з 2023 роком



*без рахування тимчасово окупованих територій;

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

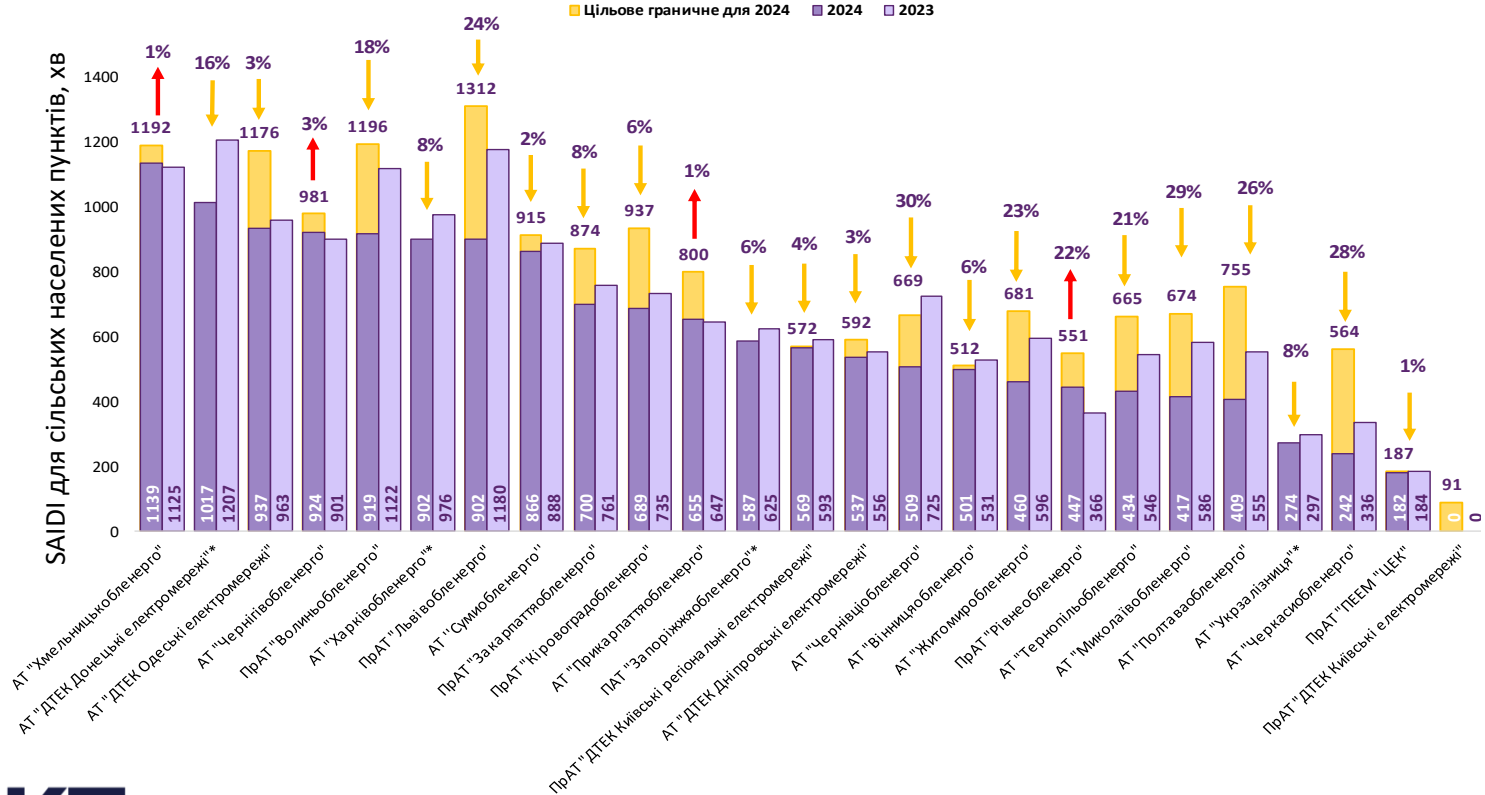
Рейтинг ОСП* за індексами SAIDI з вини компаній на рівнях напруги 0.4-20 кВ за 2024 рік, хв (від найгіршого до найкращого) із порівнянням з 2023 роком та цільовим значенням на 2024 рік



*без рахування тимчасово окупованих територій (цільові для ОСП, території ліцензійної діяльності яких тимчасово окуповані або знаходяться в зоні активних бойових дій, не розраховуються);

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

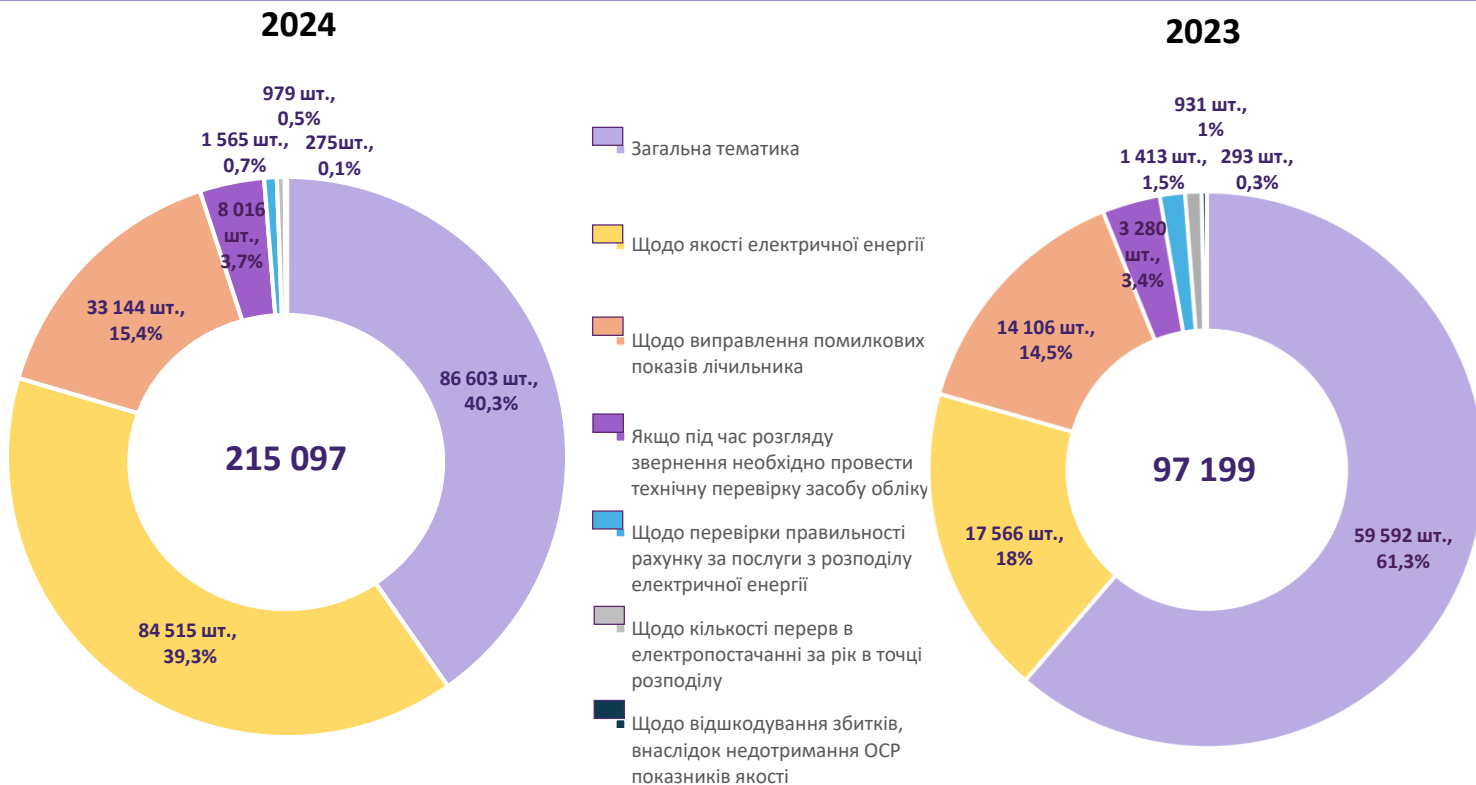
Рейтинг ОСР* за індексами SAIDI з вини компаній на рівнях напруги 0.4-20 кВ за 2024 рік, хв (від найгіршого до найкращого) із порівнянням з 2023 роком та цільовим значенням на 2024 рік



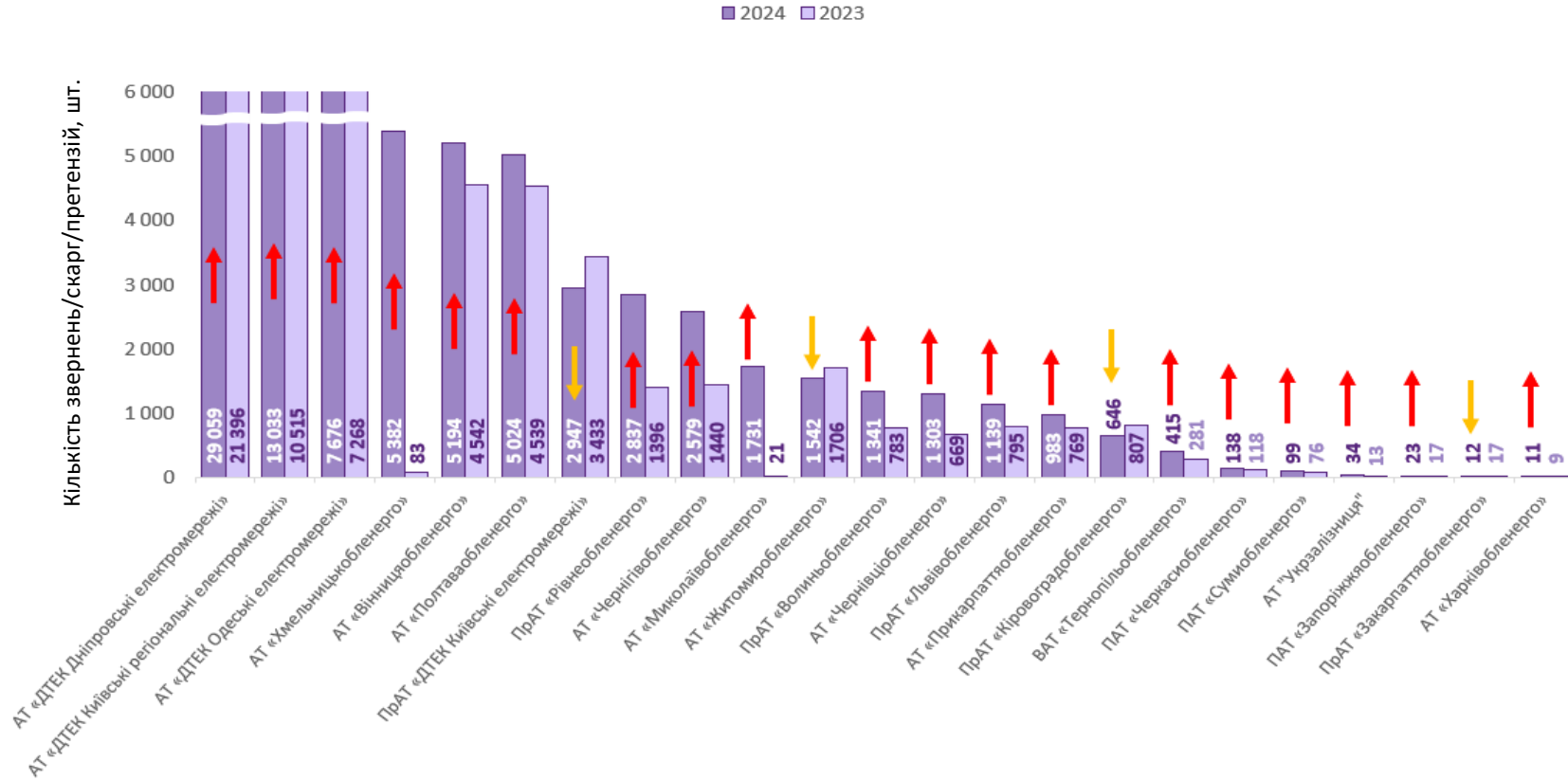
*без рахування тимчасово окупованих територій (цільові для ОСР, території ліцензійної діяльності яких тимчасово окуповані або знаходяться в зоні активних бойових дій, не розраховуються);

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

Кількість звернень, отриманих ОСР у 2023-2024 роках, за тематикою



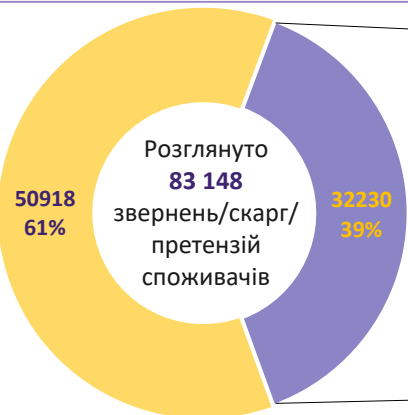
Кількість звернень споживачів щодо якості електричної енергії у 2023-2024 роках, у розрізі ОСР* (від найбільшої до найменшої)



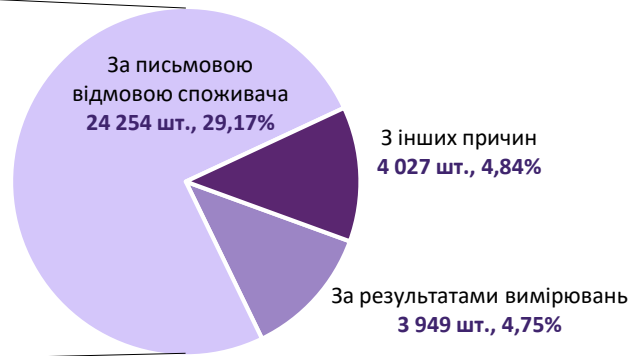
Результати розгляду звернень/скарг/претензій споживачів щодо якості електричної енергії, отриманих ОСР у 2023-2024 роках

2024

Визнано
обґрунтованими

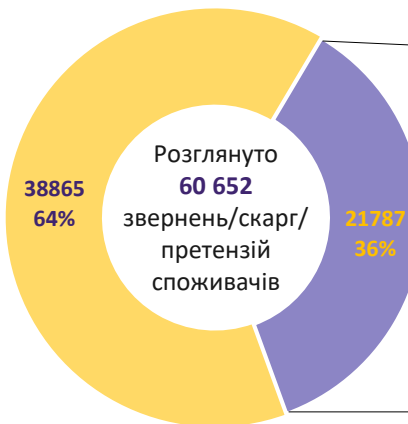


Відхилено

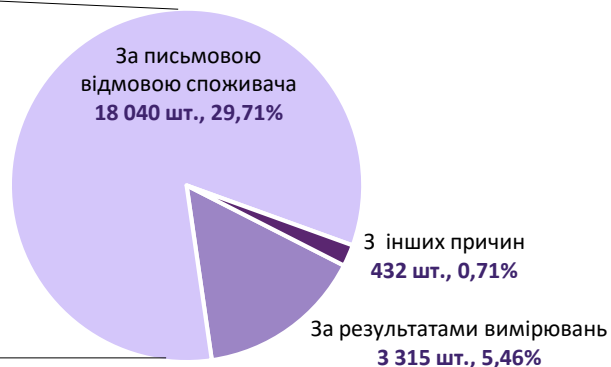


2023

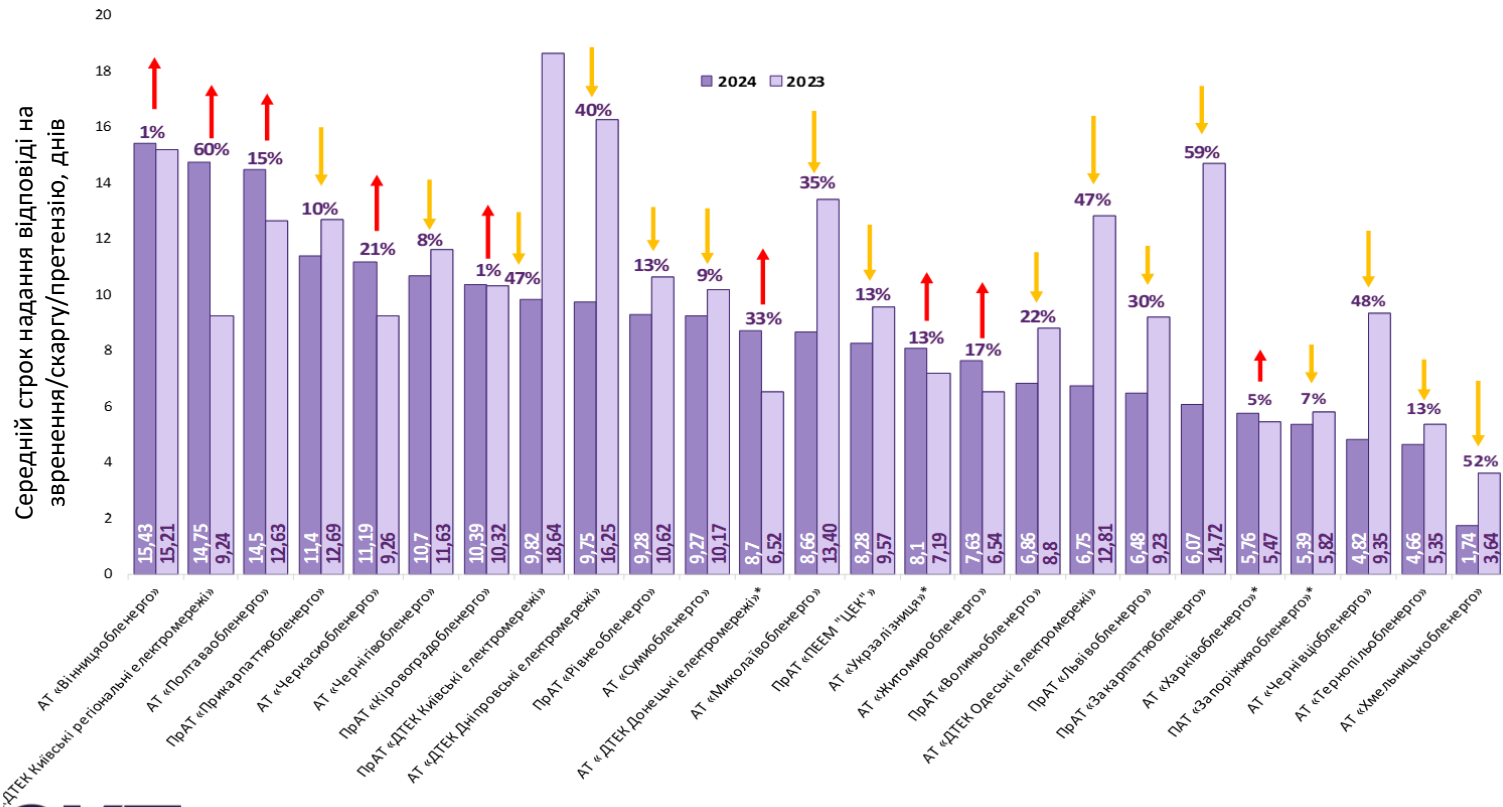
Визнано
обґрунтованими



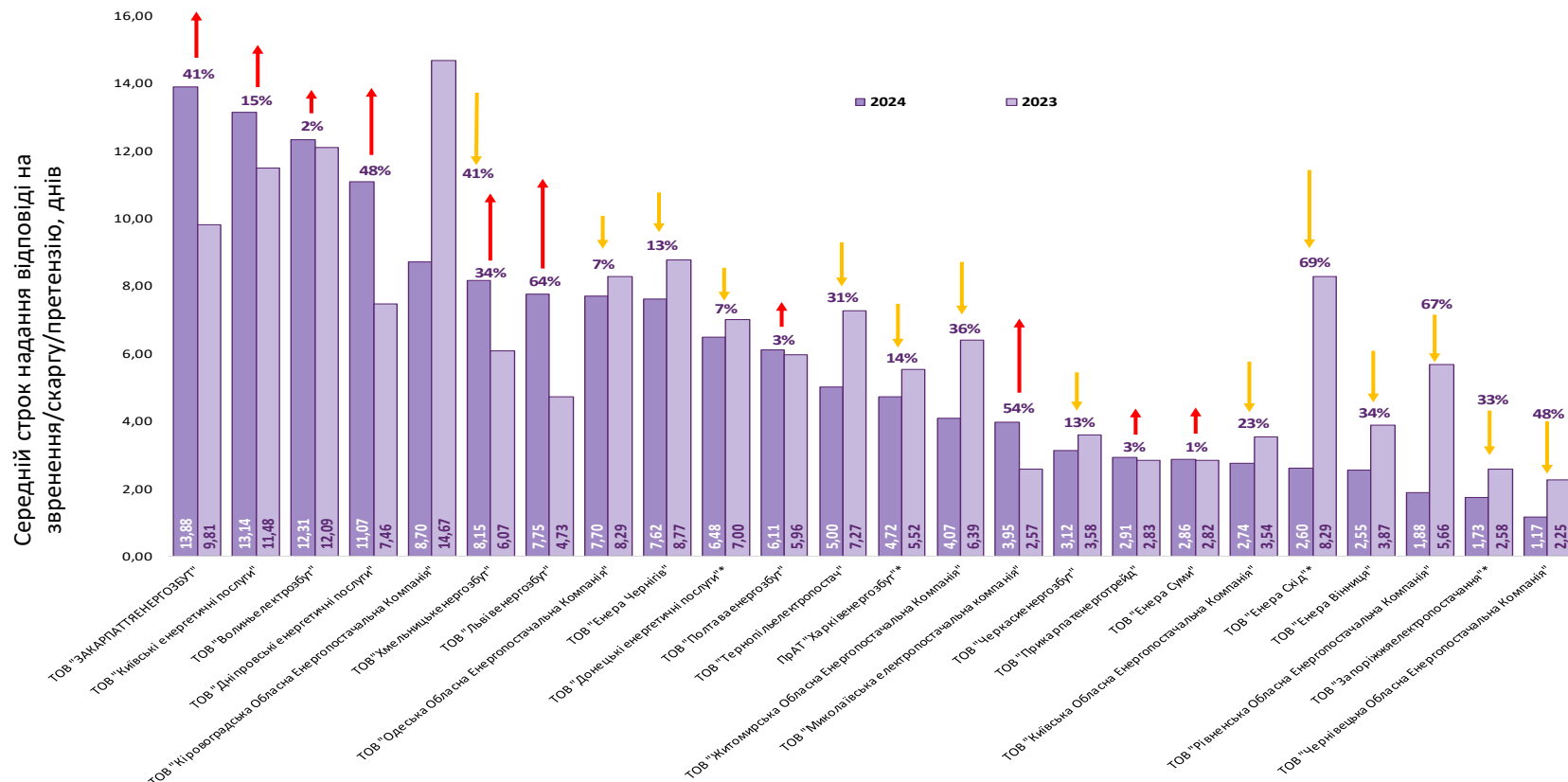
Відхилено



Рейтинг ОСР* за середнім строком надання відповіді споживачу за 2024 рік (від найгіршого до найкращого) із порівнянням з 2023 роком



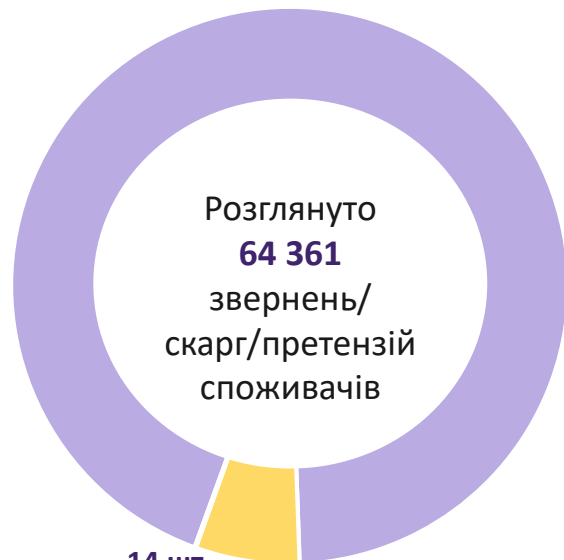
Рейтинг ПУП* за середнім строком надання відповіді споживачу за 2024 рік (від найгіршого до найкращого) із порівнянням з 2023 роком



Кількість звернень, отриманих ПУП у 2023 та 2024 роках, за тематикою

2024 рік

60 390 шт., 93,83%



Розглянуто
64 361
звернень/
скарг/претензій
споживачів

14 шт.,
0,02% 3 957 шт.,
6,15%

Загальна тематика

Щодо перевірки правильності
рахунку на оплату

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

2023 рік

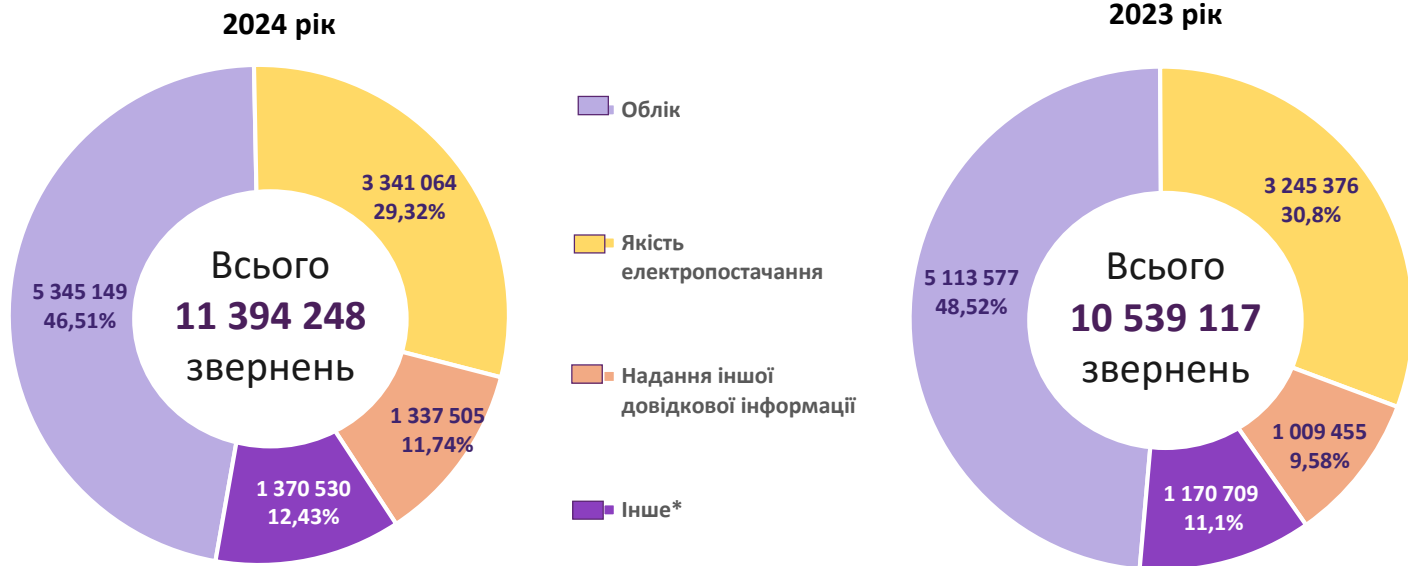
60 624 шт., 93,88%



Розглянуто
64 573
звернень/
скарг/претензій
споживачів

50 шт.,
0,08% 3 899 шт.,
6,04%

Кількість звернень, прийнятих операторами кол-центрів ОСР у 2023 та 2024 роках, за тематикою

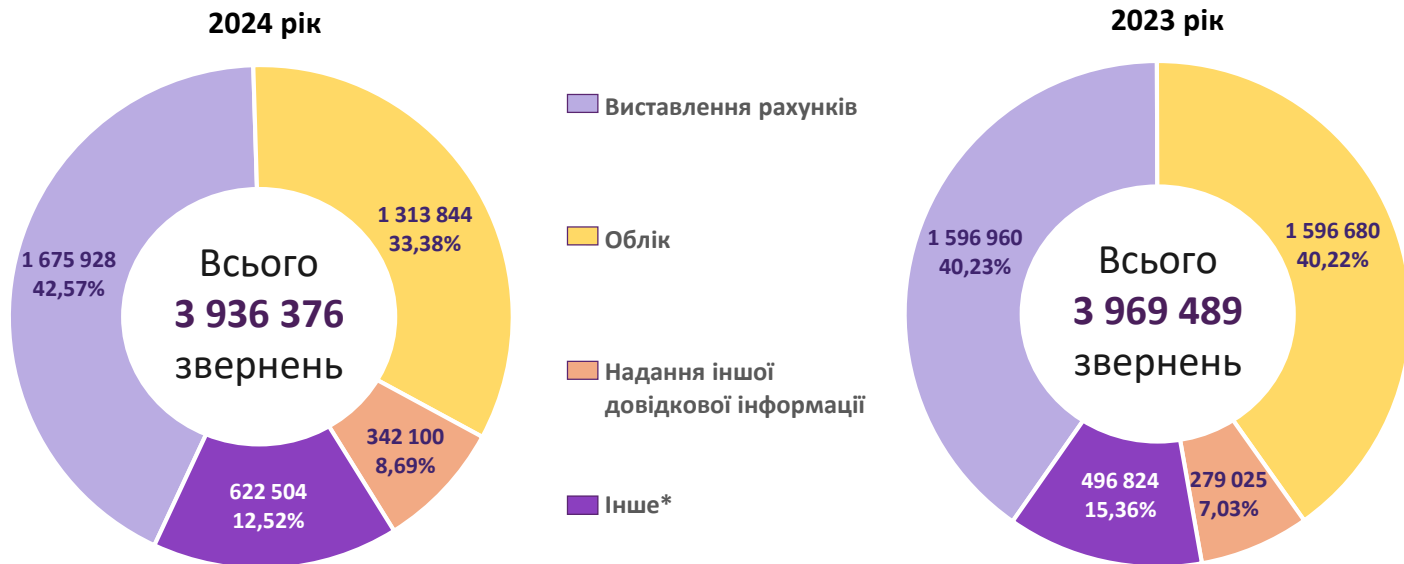


*Перервані дзвінки з технічних питань;
Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР;
Додаткові послуги споживачеві;
Звернення, які не стосуються питань електропостачання;

Договір про надання послуг з розподілу;
Виставлення рахунків за розподіл електроенергії;
Активация послуг (подача напруги за заявою споживача);
Відключення за несплату рахунків;
Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії;
Скарги на працівників компанії;
Тариф на розподіл електроенергії;

Пільги, субсидії;
Приєднання до мережі;
Відшкодування/компенсація;
Акти про порушення споживачем договору;
Зміна постачальника;
Неконкурентна поведінка.

Кількість звернень, прийнятих операторами кол-центрів ПУП у 2023 та 2024 роках, за тематикою



*Перервані дзвінки з технічних питань;

Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника;

Додаткові послуги споживачеві;

Звернення, які не стосуються питань електропостачання;

Договір про надання послуг з розподілу;

Ціна;

Відключення за несплату рахунків;

Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії;

Скарги на працівників компанії;

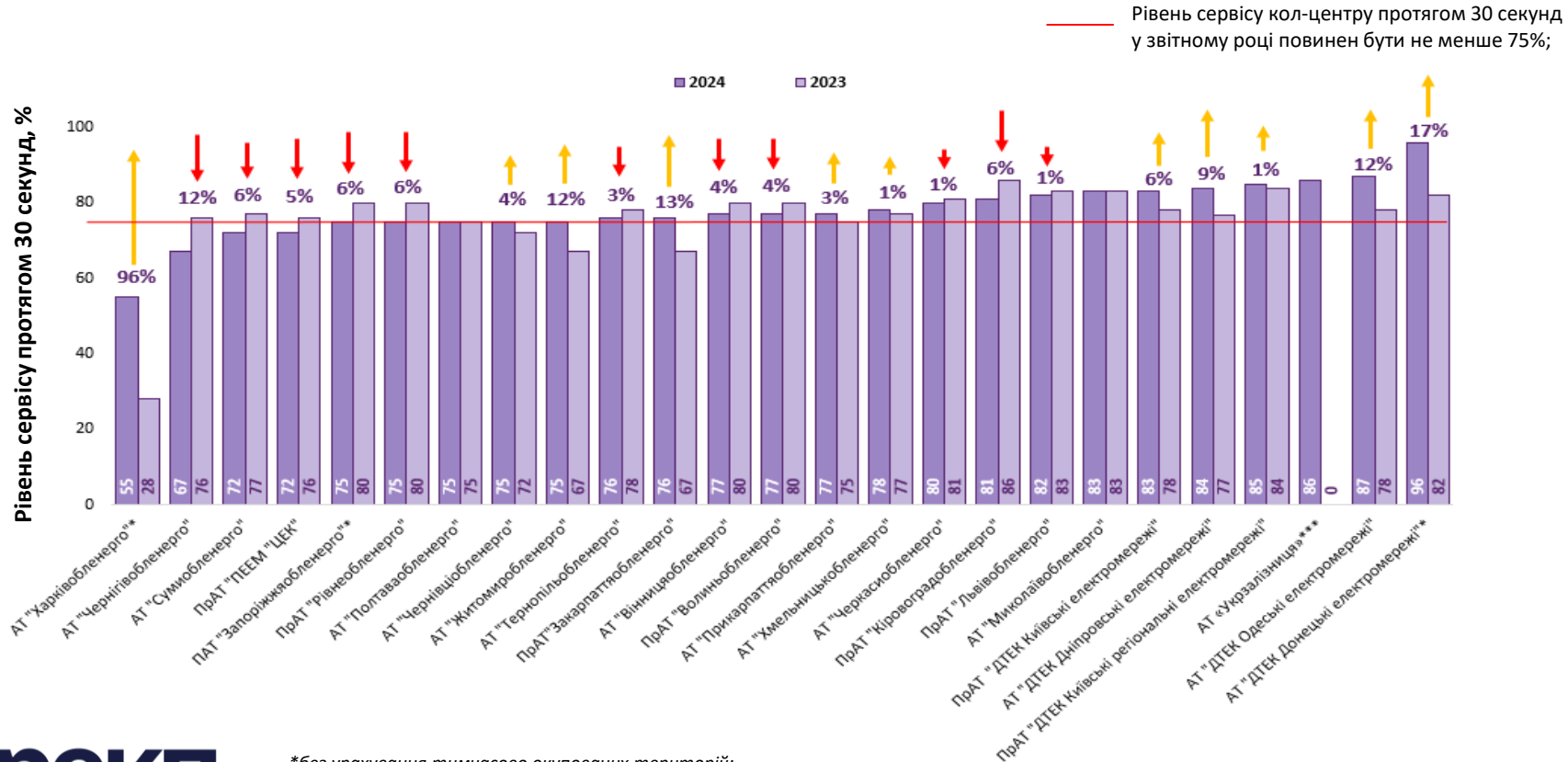
Пільги, субсидії;

Відшкодування/компенсація;

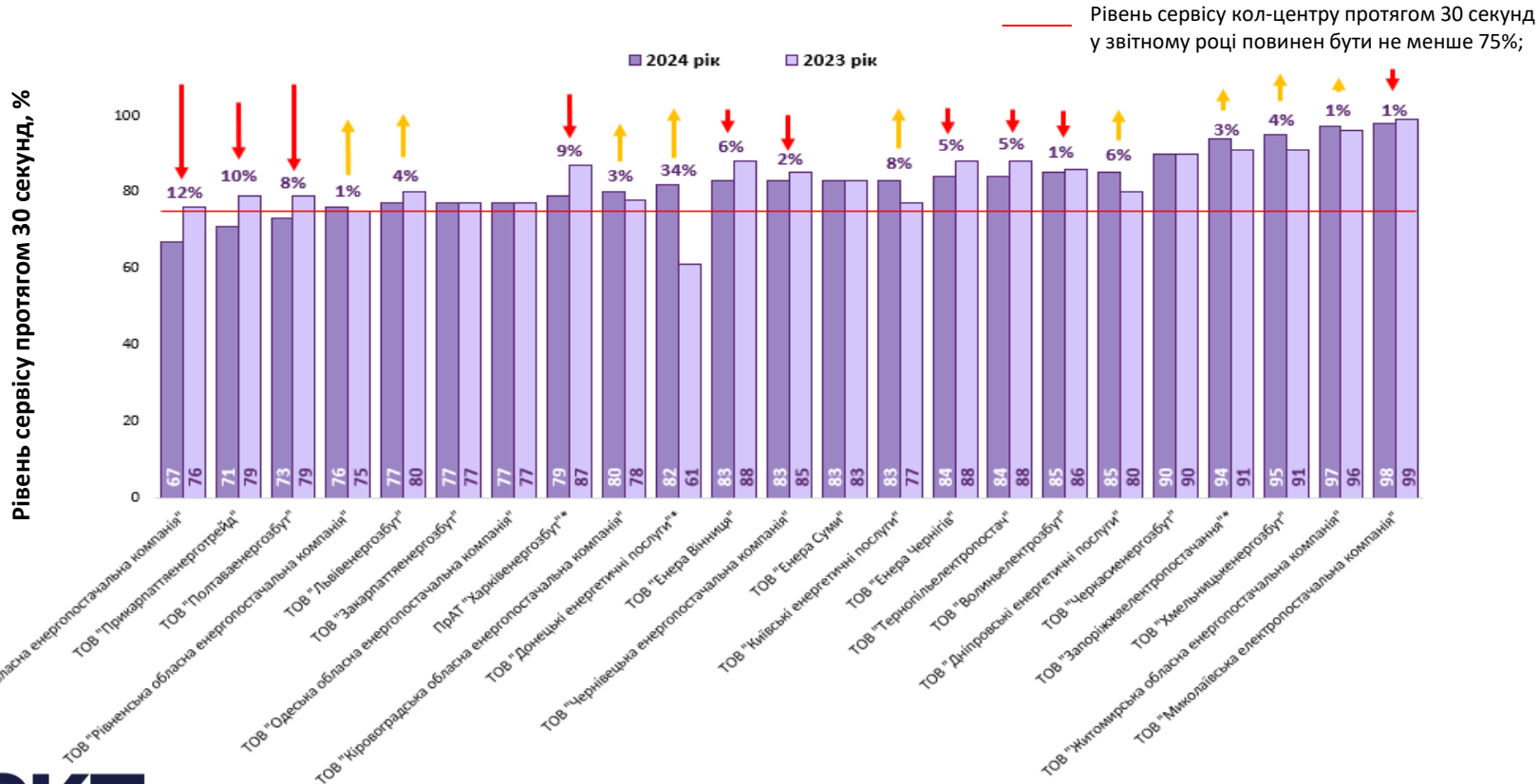
Зміна постачальника;

Неконкурентна поведінка.

Рейтинг кол-центрів ОСР* за рівнем сервісу протягом 30 секунд у 2024 році, (від найгіршого до найкращого) із порівнянням з 2023 роком



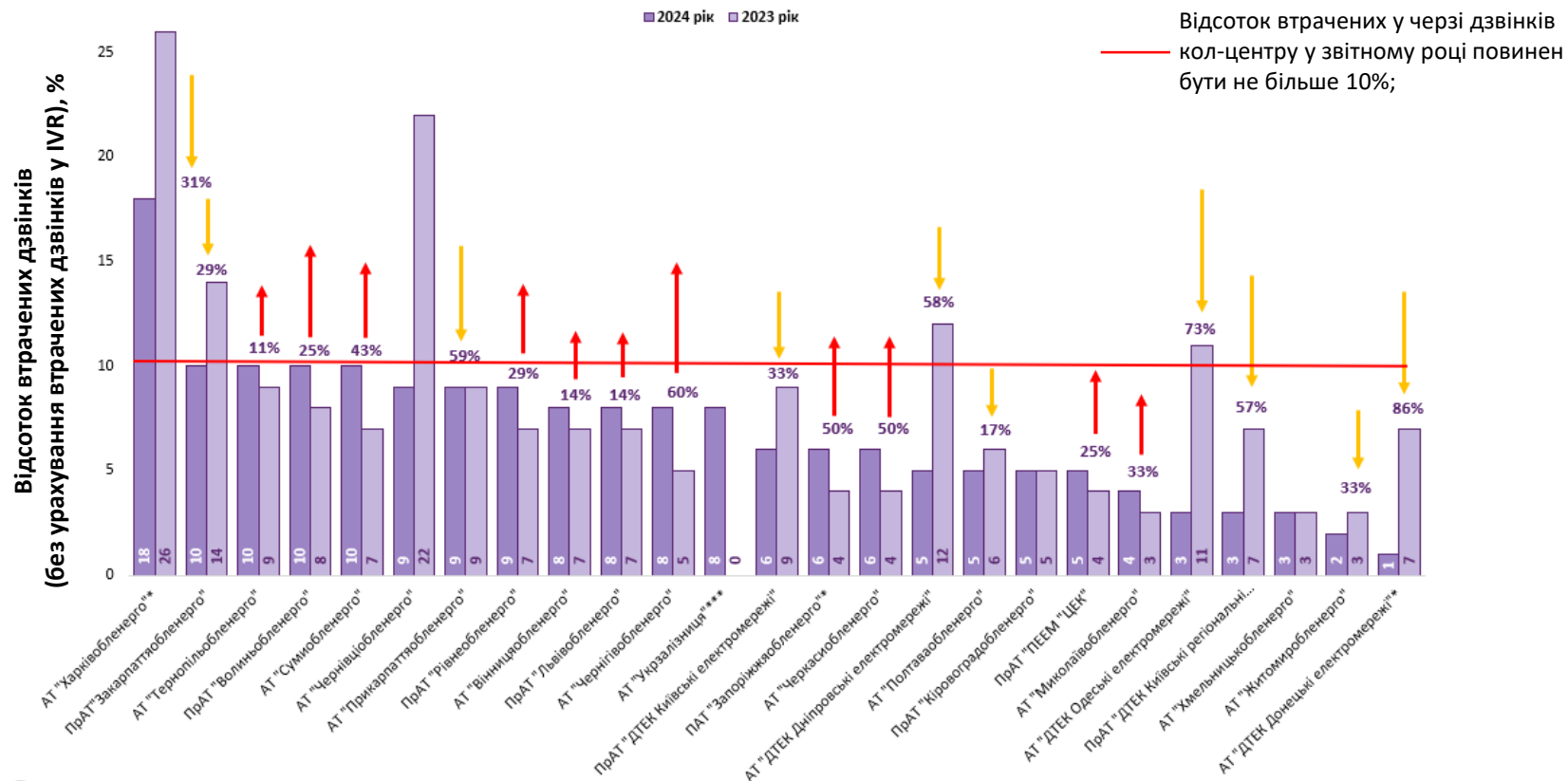
Рейтинг кол-центрів ПУП* за рівнем сервісу протягом 30 секунд у 2024 році (від найгіршого до найкращого) із порівнянням з 2023 роком



*без урахування тимчасово окупованих територій;

**по ТОВ "Енерга Схід" та ТОВ "Херсонська ОЕК" інформація відсутня.

Рейтинг кол-центрів ОСР* за відсотком втрачених у черзі дзвінків у 2024 році, (від найгіршого до найкращого) із порівнянням з 2023 роком

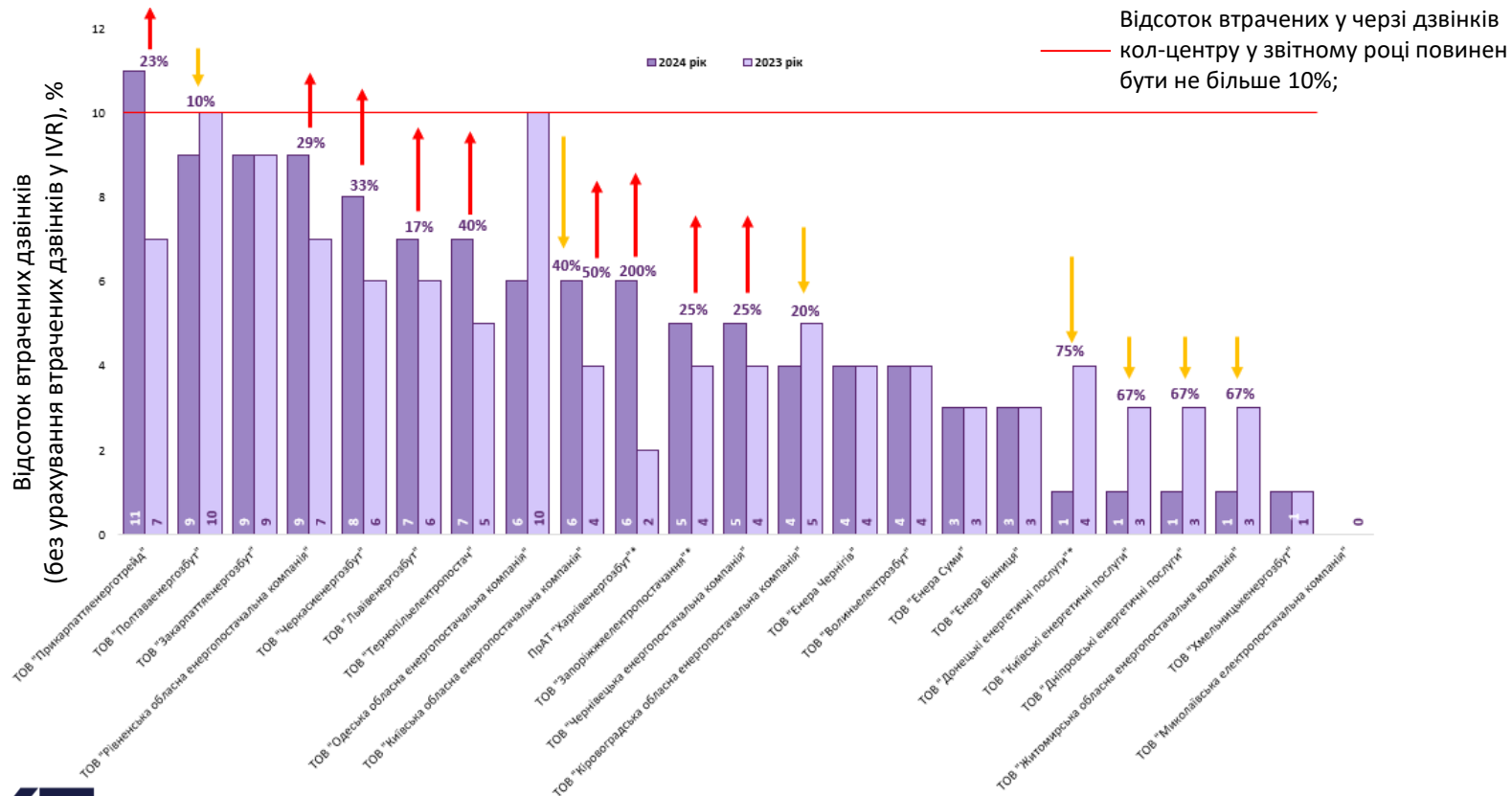


*без урахування тимчасово окупованих територій;

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

***по АТ «Укрзалізниця» інформація за 2023 рік відсутня.

Рейтинг кол-центрів ПУП* за відсотком втрачених у черзі дзвінків у 2024 році, (від найгіршого до найкращого) із порівнянням з 2023 роком



*без урахування тимчасово окупованих територій;

**по ТОВ "Енерга Схід" та ТОВ "Херсонська ОЕК" інформація відсутня.