Показники якості надання послуг у сферах електропостачання і централізованого водопостачання та водовідведення у 1-му півріччі 2022 року

НКРЕКП
2022

ЗМІСТ

ВСТУП 3

1. ЯКІСТЬ ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННЯ 4

1.1. Надійність (безперервність) електропостачання 5

1.2. Комерційна якість 12

1.3. Гарантовані стандарти якості електропостачання та компенсації споживачам за їх недотримання 16

1.4. Якість електричної енергії 19

2. ЯКІСТЬ НАДАННЯ ПОСЛУГ У СФЕРІ ЦЕНТРАЛІЗОВАНОГО ВОДОПОСТАЧАННЯ ТА ВОДОВІДВЕДЕННЯ 22

2.1. Надійність (безперервність) централізованого водопостачання 22

2.2. Комерційна якість надання послуг у сферах централізованого водопостачання та водовідведення 25

2.3. Якість питної води 26

ДОДАТКИ 29

ВСТУП

Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП, Регулятор) здійснює моніторинг показників якості електропостачання, надання послуг у сфері централізованого водопостачання та водовідведення відповідно до статті 20 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг», статті 6 Закону України «Про ринок електричної енергії» (для показників якості електропостачання), а також постанови НКРЕКП від 14.09.2017 № 1120 «Про затвердження Порядку здійснення Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, моніторингу ринків у сферах енергетики та комунальних послуг».

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 та продовженого згідно з Указами Президента України від 14 березня 2022 року № 133/2022, від 18 квітня 2022 року № 259/2022, від 17 травня 2022 року № 341/2022 та від 12 серпня 2022 року № 573/2022.

Наслідком військової агресії стало розширення територій, які перебувають в тимчасовій окупації, в районі проведення воєнних (бойових) дій або в оточенні (блокуванні). Станом на кінець першого півріччя 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 І півріччя 2022 року сформовано на основі наявних у Регулятора даних, наданих ліцензіатами в рамках звітування за відповідними реєстрами та формами звітності.

[*] Наказ Мінреінтеграції від 25.04.2022 № 75, зареєстров. в Міністерстві юстиції від 25.04.2022 № 453/37789 (станом на 08.07.2022)

1. ЯКІСТЬ ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННЯ

Моніторинг показників якості електропостачання здійснюється за 3-ма основними напрямками: надійність (безперервність) електропостачання, комерційна якість надання послуг та якість електричної енергії відповідно до постанов НКРЕКП від 12.06.2018 № 373, 374 та 375[†].

Слід зазначити, що на рівень якості електропостачання у І півріччі 2022 року значною мірою вплинули низка факторів зовнішнього по відношенню до ліцензіатів НКРЕКП характеру. Зокрема, вже у 2022 році очікувалось зафіксувати перші позитивні наслідки впровадження з 2021 року стимулюючого регулювання для більшості ОСР, яке у середньо- та довгостроковій перспективі має забезпечити значний позитивний вплив на підвищення надійності (безперервності) електропостачання та якості електричної енергії.

Нагадаємо, у 2021 році для 25 операторів систем розподілу (ОСР) вперше встановлено тарифи на послуги з розподілу електричної енергії із застосуванням стимулюючого регулювання, що дозволило збільшити інвестиції у будівництво та модернізацію електричних мереж. Так, у 2021 році загальна сума інвестиційних програм 32-ох ліцензіатів з розподілу електричної енергії збільшилась майже на 74% порівняно з попереднім роком і склала 11 085 млн грн (без ПДВ), з яких 10 334 млн грн (без ПДВ) складають інвестиційні програми 25-ти ОСР, що застосовують методологію стимулюючого тарифоутворення. При цьому фактичний обсяг фінансування (виконання) інвестиційних програм ОСР на 2021 рік склав 93,36 % від запланованого, що є найвищим показником виконання інвестиційних програм за останні 10 років. Таким чином, протягом 2021 року компанії активно реалізовували передбачені інвестиційними програмами заходи з будівництва та модернізації інфраструктури електричних мереж, в тому числі направлені на підвищення надійності електропостачання. Активне виконання ОСР заходів інвестиційної програми серед іншого також вплинуло на суттєве, а саме на 37,6 %, зростання показника SAIDI ОСР внаслідок запланованих перерв з попередженням споживачів у 2021 році. Зазначені обставини за інших незмінних умов мали б збільшити позитивний вплив на підвищення якості надання послуг у сфері електропостачання та зменшення випадків недотримання гарантованих стандартів.

Разом з тим, у зв’язку з посиленням військової агресії Російської Федерації проти України та введенням воєнного стану з 24 лютого 2022 року, розширенням територій, які перебувають в тимчасовій окупації, в районі проведення воєнних (бойових) дій або в оточенні (блокуванні) значно обмежились можливості ОСР та електропостачальників щодо забезпечення належної якості електропостачання та надання відповідних послуг. Як вже було зазначено вище, головними причинами такої ситуації є пошкодження об’єктів критичної інфраструктури внаслідок ведення воєнних дій, мобілізація працівників або їх переміщення в більш безпечні регіони країни, порушення логістики доставки матеріалів та обладнання, залучення частини авто- та спецтехніки для потреб оборони тощо.

В низці областей та територій України здійснення моніторингу стало неможливим внаслідок активних бойових дій та тимчасовою окупацією. У зв’язку з цим аналіз багатьох показників в рамках цього Звіту здійснювався за умови відсутності даних від ліцензіатів, територія здійснення ліцензованої дяльності яких знаходиться в Херсонській, Луганській, Донецькій області (АТ «ДТЕК Донецькі електромережі», ТОВ «Луганське енергетичне об’єднання», АТ «Херсонобленерго», ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля», ТОВ «ДТЕК Високовольтні мережі», ТОВ «Енера Схід», ТОВ «Херсонська обласна енергопостачальна компанія»). Також з певними обмеженнями щодо повноти даних враховано інформацію від низки ліцензіатів, частина території ліцензованої діяльності яких протягом звітного періоду

[†] Постанови НКРЕКП:
від 12.06.2018 № 373 «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами»;
від 12.06.2018 № 374 «Про затвердження форм звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення»;
від 12.06.2018 № 375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання».

була тимчасово окупованою або на ній велись воєнні (бойові) дії (ПАТ "Запоріжжяобленерго" (наявні дані від 4 підрозділів з 22), АТ «Харківобленерго», АТ «Укрзалізниця»).

1.1. Надійність (безперервність) електропостачання

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.

Беручи до уваги відсутність даних щодо показників надійності (безперервності) електропостачання за І півріччя 2022 року від низки ОСР (АТ «ДТЕК Донецькі електромережі», ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання», АТ «Херсонобленерго», ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля», ТОВ «ДТЕК Високовольтні мережі») для потреб забезпечення належної співставності даних в окремих частинах цього розділу при порівнянні показників використано скореговані показники за І півріччя 2021 року (далі – $SAIDI_{корегов}$, $SAIFI_{корегов}$, корегована кількість довгих перерв). Корегування показників за І півріччя 2021 року було здійснено шляхом виключення з вибірки даних, які використовувались для їх формування, інформації від вищезазначених ОСР, що не надали дані за першу половину цього року.

У 1-му півріччі 2022 року середнє по Україні* значення індексу SAIDI становило (рис. 1.1):

- з вини компанії (внаслідок технологічних порушень у мережах компанії та запланованих без попередження споживачів перерв) – 242 хв, що на 3,4% більше ніж $SAIDI_{корегов}$* у аналогічному періоді минулого року;
- внаслідок запланованих перерв з попередженням споживачів – 126 хв;
- внаслідок форс-мажорних обставин та вини інших осіб – 1034 хв, що на 546,3% більше ніж $SAIDI_{корегов}$* у аналогічному періоді минулого року.

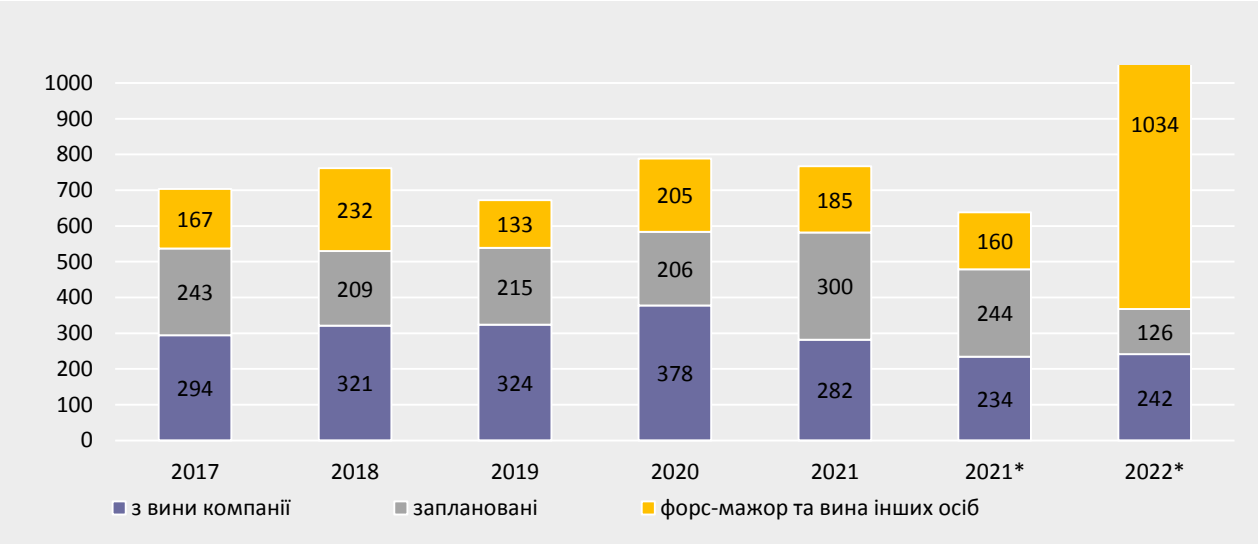

Рис. 1.1. Показники SAIDI у І півріччі 2017-2022 років, хв.

* без даних АТ «ДТЕК Донецькі електромережі», ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання», АТ «Херсонобленерго», ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля», ТОВ «ДТЕК Високовольтні мережі», а також враховуючи обмеження щодо повноти даних у 2022 р. від ПАТ «Запоріжжяобленерго», АТ «Харківобленерго», АТ «Укрзалізниця».

У І півріччі 2022 року* найвищі показники SAIDI з вини компанії зафіксовані в АТ «Харківобленерго», АТ «ДТЕК Одеські електромережі», АТ «Хмельницькобленерго», АТ «Чернігівобленерго», ПрАТ «Львівобленерго» (рис. 1.2, 1.3).

В аналогічному періоді 2021 року найвищі показники SAIDI з вини компанії були зафіксовані в ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання», АТ «ДТЕК Одеські електромережі», АТ «ДТЕК Донецькі електромережі», АТ «Житомиробленерго», АТ «Харківобленерго».

Натомість, аналіз показників надійності електропостачання для ОСР з кількістю споживачів більше 100 тис, які надали дані за І півріччя 2022 року в повному обсязі*, демонструє певне зниження показника SAIDI з вини компанії порівняно з аналогічним показником за І півріччя 2021 року для більшості таких ОСР, а саме

- АТ «Житомиробленерго» (з 448 до 223 хв, або на 50,2% менше),
- АТ «Укрзалізниця» (з 152 до 82 хв, або на 46% менше),
- ПАТ «Черкасиобленерго» (з 252 до 159 хв, або на 36,9% менше),
- АТ «Прикарпаттяобленерго» (з 291 до 187 хв, або на 35,7% менше),
- АТ «ДТЕК Одеські електромережі» (з 511 до 346 хв, або на 32,3% менше),
- ПрАТ «Кіровоградобленерго» (з 348 до 236 хв, або на 32,2% менше),
- АТ «Чернівціобленерго» (з 392 до 270 хв, або на 31,1% менше),
- ПрАТ «Закарпаттяобленерго» (з 340 до 247 хв, або на 27,4% менше),
- ПрАТ «Рівнеобленерго» (з 157 до 123 хв, або на 21,7% менше),
- АТ «Вінницяобленерго» (з 225 до 191 хв, або на 15,1% менше),
- АТ «Сумиобленерго» (з 327 до 278 хв, або на 15% менше),
- АТ «Хмельницькобленерго» (з 357 до 324 хв, або на 9,2% менше),
- ПрАТ «Волиньобленерго» (з 344 до 316 хв, або на 8,2% менше),
- ПрАТ «ДТЕК Київські регіональні електромережі» (з 188 до 177 хв, або на 5,6% менше),
- АТ «Полтаваобленерго» (з 187 до 180 хв, або на 3,7% менше),
- ПрАТ «Львівобленерго» (з 325 до 320 хв, або на 1,5% менше).

Для інших ОСР з кількістю споживачів більше 100 тис (АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі», ВАТ «Тернопільобленерго», ПрАТ «ПЕЕМ «ЦЕК», ПрАТ «ДТЕК Київські електромережі», АТ «Харківобленерго», АТ «Чернігівобленерго», АТ «Миколаївобленерго») показник SAIDI з вини компанії дещо збільшився або залишився незмінним.

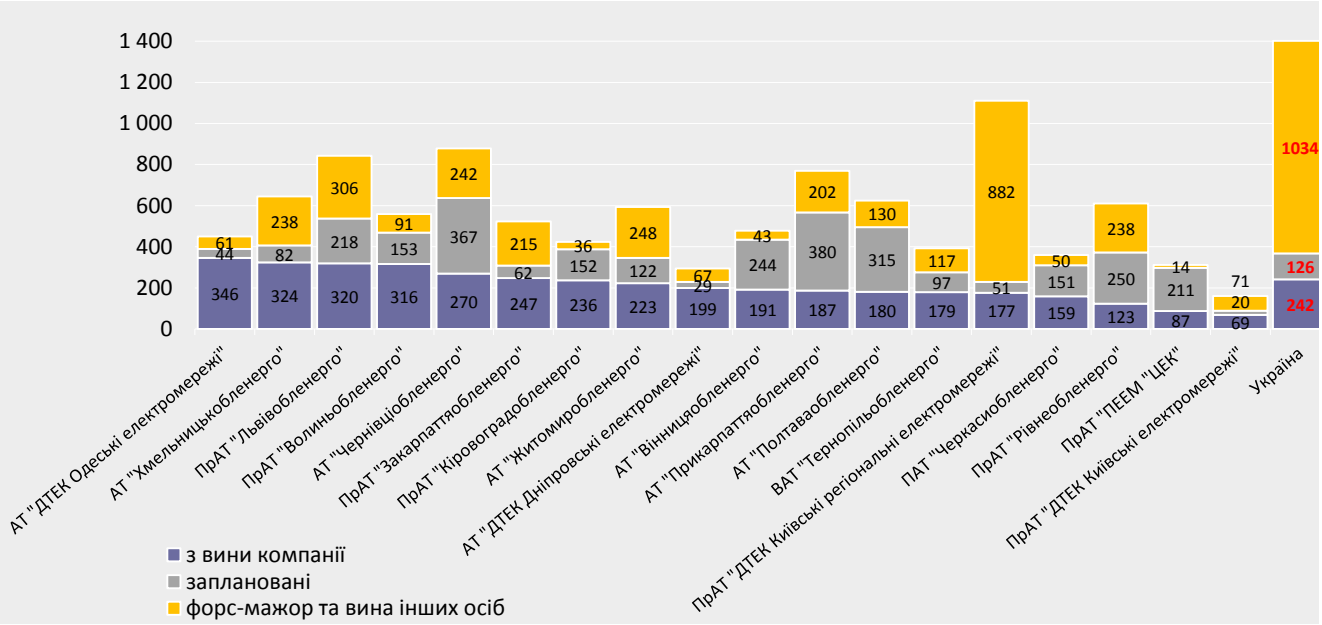

Рис. 1.2. Показники SAIDI у І півріччі 2022 року в ОСР з кількістю споживачів більше 100 000, хв

(крім АТ «Харківобленерго», АТ «Чернігівобленерго», АТ «Сумиобленерго», АТ «Миколаївобленерго», АТ «Укрзалізниця», ПАТ «Запоріжжяобленерго»)

* дані від АТ «ДТЕК Донецькі електромережі», ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання», АТ «Херсонобленерго», ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля», ТОВ «ДТЕК Високовольтні мережі» відсутні, наявні обмеження щодо повноти даних від АТ «Харківобленерго», АТ «Укрзалізниця» та не враховані дані ПАТ «Запоріжжяобленерго».

Рис. 1.3. Показники SAIDI у І півріччі 2022 року АТ «Харківобленерго», АТ «Чернігівобленерго», АТ «Сумиобленерго», АТ «Миколаївобленерго», АТ «Укрзалізниця»

Окремо слід виділити ОСР, в яких в І півріччі 2022 року спостерігається надзвичайно високий рівень показника SAIDI внаслідок форс-мажорних обставин та вини інших осіб (рис. 1.3):

- АТ «Чернігівобленерго» (в 26 разів вище за показник аналогічного періоду 2021 року, який складав 325 хв),
- АТ «Миколаївобленерго» (майже в 13 разів вище за показник аналогічного періоду 2021 року, який складав 374 хв),
- АТ «Харківобленерго»* (майже у 820 разів вище за показник аналогічного періоду 2021 року, який складав 5 хв),
- АТ «Сумиобленерго» (майже в 52 рази вище за показник аналогічного періоду 2021 року, який складав 63 хв),
- АТ «Укрзалізниця»* (майже в 44 рази вище за показник аналогічного періоду 2021 року, який складав 40 хв).

Також у І півріччі 2022 року по всім проаналізованим ОСР з кількістю споживачів більше 100 тис (за виключенням тих операторів, які не надали дані за відповідний період, та беручи до уваги обмеження щодо повноти даних від низки ліцензіатів**) спостерігається зниження показника SAIDI внаслідок запланованих перерв з попередженням споживачів порівняно з І півріччям 2021 року, що може бути зумовлено призупиненням на деякий період 2022 року реалізації інвестиційним програм з подальшим прийняттям Регулятором рішень щодо продовження термінів виконання схвалених НКРЕКП інвестиційних програм операторів систем розподілу на 2022 рік до 31 грудня 2023 року.

Окремо в аналізі слід виділити ПАТ «Запоріжжяобленерго», оскільки ліцензіат мав змогу надавати дані лише по 4 з 22 структурних підрозділів.

У І півріччі 2022 року індекс SAIDI для територій ліцензійної діяльності ПАТ «Запоріжжяобленерго», які знаходяться під контролем України, становив: з вини компанії – 185 хв., внаслідок запланованих перерв з попередженням споживачів – 50 хв., внаслідок форс-мажорних обставин та вини інших осіб – 7 хв.

* наявні обмеження щодо повноти даних у 2022 р. від АТ «Харківобленерго», АТ «Укрзалізниця».

** без даних АТ «ДТЕК Донецькі електромережі», ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання», АТ «Херсонобленерго», ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля», ТОВ «ДТЕК Високовольтні мережі», а також враховуючи обмеження щодо повноти даних від АТ «Харківобленерго», АТ «Укрзалізниця». Дані від ПАТ «Запоріжжяобленерго» не враховані.

У 1-му півріччі 2022 року середнє по Україні* значення індексу SAIFI становило (рис. 1.4):

з вини компанії – 2,44, що на 10 % менше ніж $SAIFI_{корегов}$* у аналогічному періоді минулого року;

внаслідок запланованих з попередженням споживачів перерв – 0,63;

внаслідок форс-мажорних обставин та вини інших осіб – 1,30, що на 44,4% більше ніж $SAIFI_{корегов}$* у аналогічному періоді минулого року.

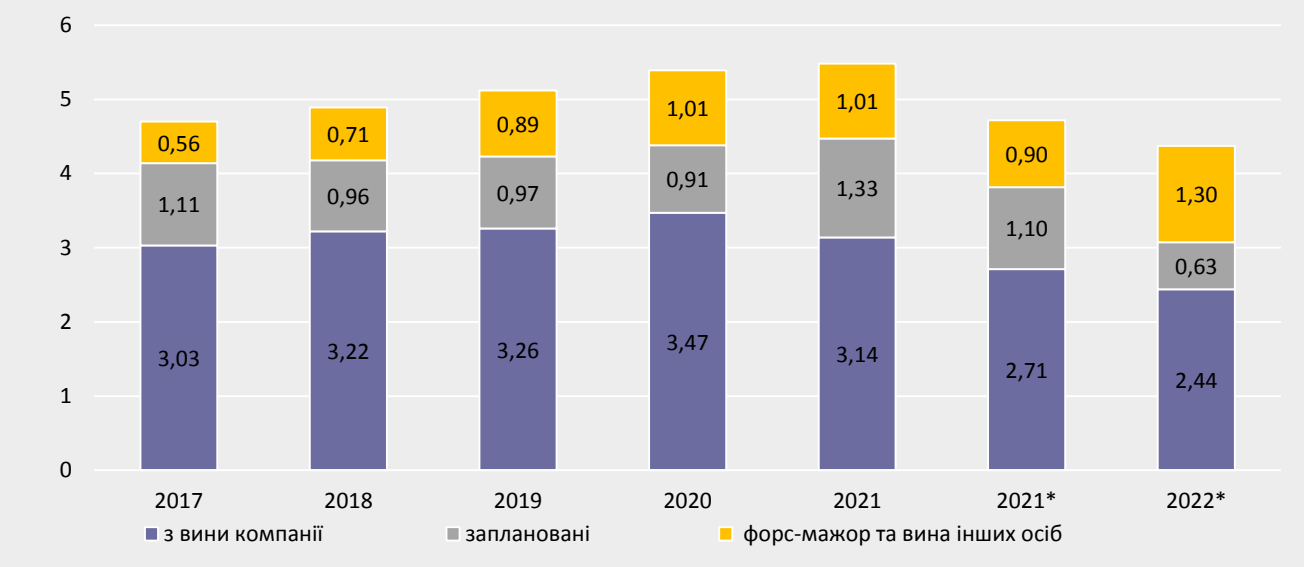

Рис. 1.4. Показники SAIFI у 1-му півріччі 2017 – 2022 років

У І півріччі 2022 року серед проаналізованих в цьому Звіті ОСР** найвищі показники SAIFI з вини компанії зафіксовані в АТ «Хмельницькобленерго», ПрАТ «Львівобленерго», АТ «Чернівціобленерго», ПрАТ «Волиньобленерго», АТ «Вінницяобленерго» (рис. 1.5).

В аналогічному періоді 2021 року найвищі показники SAIFI з вини компанії були зафіксовані в АТ «Чернівціобленерго», ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання», АТ «ДТЕК Одеські електромережі», АТ «Хмельницькобленерго», ПрАТ «Волиньобленерго».

Натомість, аналіз показників надійності електропостачання для ОСР з кількістю споживачів більше 100 тис, які надали дані за І півріччя 2022 року в повному обсязі**, демонструє певне зниження показника SAIFI з вини компанії порівняно з аналогічним показником за І півріччя 2021 року для більшості таких ОСР, а саме:

- АТ «ДТЕК Одеські електромережі» (з 5,82 до 2,68, або на 54% менше),
- АТ «Житомиробленерго» (з 4,60 до 2,22, або на 51,7% менше),
- АТ «Чернівціобленерго» (з 7 до 4,03, або на 42,3% менше),
- АТ «Укрзалізниця» (з 0,70 до 0,41, або на 41,4% менше),
- АТ «Прикарпаттяобленерго» (з 3,54 до 2,33, або на 34,2% менше),
- АТ «Сумиобленерго» (з 3,56 до 2,36, або на 33,7% менше),
- ПрАТ «Кіровоградобленерго» (з 3,51 до 2,54, або на 27,6% менше),
- ПрАТ «ПЕЕМ «ЦЕК» (з 0,83 до 0,64, або на 22,9% менше).
- ПрАТ «Закарпаттяобленерго» (з 3,70 до 2,87, або на 22,4% менше),
- ПАТ «Черкасиобленерго» (з 1,81 до 1,41, або на 22% менше),
- ПрАТ «Волиньобленерго» (з 4,62 до 3,61, або на 21,9 % менше),

* без даних АТ «ДТЕК Донецькі електромережі», ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання», АТ «Херсонобленерго», ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля», ТОВ «ДТЕК Високовольтні мережі», а також враховуючи обмеження щодо повноти даних у 2022 р. від ПАТ «Запоріжжяобленерго», АТ «Харківобленерго», АТ «Укрзалізниця»

** дані від АТ «ДТЕК Донецькі електромережі», ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання», АТ «Херсонобленерго», ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля», ТОВ «ДТЕК Високовольтні мережі» відсутні, наявні обмеження щодо повноти даних від АТ «Харківобленерго», АТ «Укрзалізниця» та не враховані дані ПАТ «Запоріжжяобленерго».

- АТ «Харківобленерго» (з 2,81 до 2,20, або на 21,7% менше),
- ПрАТ «Рівнеобленерго» (з 1,39 до 1,13, або на 18,7% менше),
- АТ «Вінницяобленерго» (з 4,38 до 3,54, або на 18,3% менше),
- АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі» (з 2,38 до 1,96, або на 17,6% менше),
- ПрАТ «ДТЕК Київські регіональні електромережі» (з 1,60 до 1,48, або на 7,5% менше),
- АТ «Полтаваобленерго» (з 1,96 до 1,82 хв, або на 7,14% менше).

Для інших ОСР з кількістю споживачів більше 100 тис (АТ «Хмельницькобленерго», ПрАТ «Львівобленерго», АТ «Чернігіволенерго», АТ «Миколаївобленерго», «Тернопільобленерго», ПрАТ «ДТЕК Київські електромережі») показник SAIFI з вини компанії дещо збільшився.

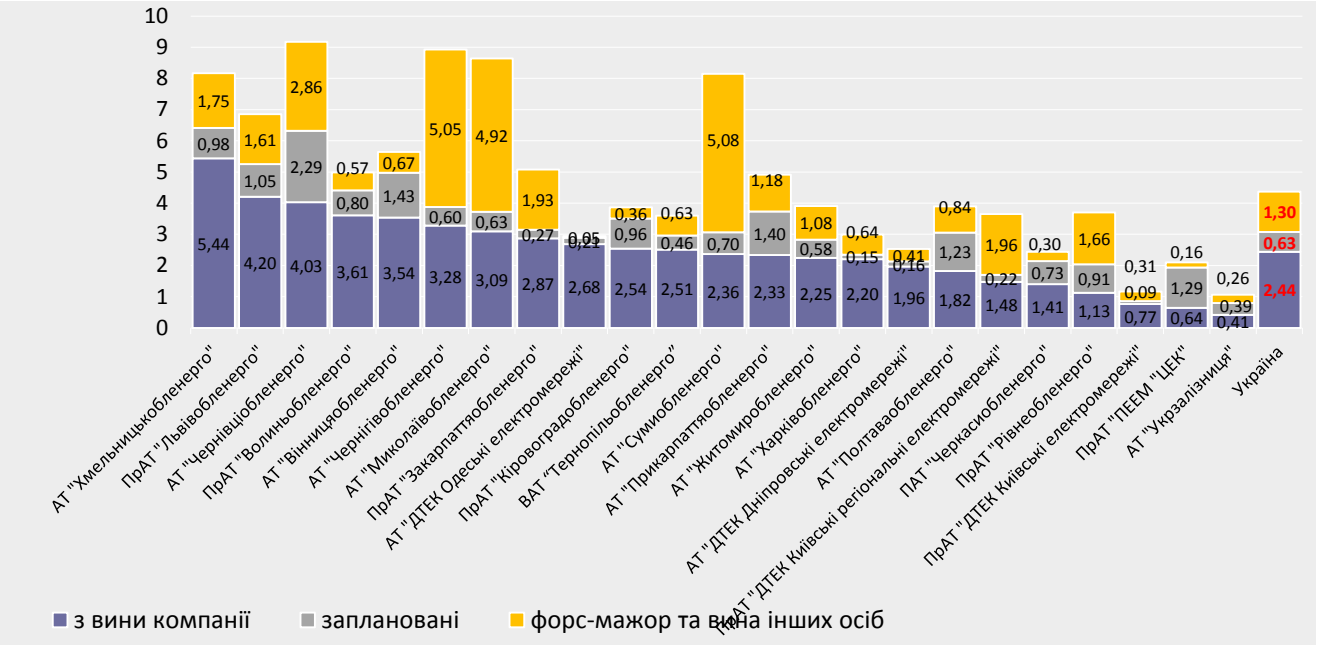

Рис. 1.5. Показники SAIFI у І півріччі 2022 року в ОСР з кількістю споживачів більше 100 000

Окремо слід виділити ОСР, в яких в І півріччі 2022 року спостерігається збільшення показника SAIFI внаслідок форс-мажорних обставин та вини інших осіб більш ніж на 100% порівняно з аналогічним періодом минулого року:

- АТ «Харківобленерго»* (з 0,03 до 0,64, або на 1780% більше),
- АТ «Сумиобленерго» (з 0,41 до 5,08, або на 1141% більше),
- АТ «Прикарпаттяобленерго» (з 0,45 до 1,18, або на 164% більше),
- АТ «Полтаваобленерго» (з 0,35 до 0,84, або на 138% більше),
- АТ «Миколаївобленерго» (з 2,41 до 4,92, або на 104% більше),
- АТ «Чернігівобленерго» (з 2,49 до 5,05, або на 103% більше).

У І півріччі 2022 року по всім проаналізованим ОСР з кількістю споживачів більше 100 тис (за виключенням тих операторів, які не надали дані за відповідний період та беручи до уваги обмеження щодо повноти даних від низки ліцензіатів**) спостерігається зниження показника SAIFI внаслідок запланованих перерв з попередженням споживачів порівняно з І півріччям 2021 року (окрім АТ «Чернівціобленерго», де відбулось незначне збільшення показника з 2,26 до 2,29).

* наявні обмеження щодо повноти даних у 2022 р. від АТ «Харківобленерго»

** без даних АТ «ДТЕК Донецькі електромережі», ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання», АТ «Херсонобленерго», ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля», ТОВ «ДТЕК Високовольтні мережі», а також враховуючи обмеження щодо повноти даних від АТ «Харківобленерго», АТ «Укрзалізниця». Дані від ПАТ «Запоріжжяобленерго» не враховані.

У І півріччі 2022 року індекс SAIFI для територій ліцензійної діяльності ПАТ «Запоріжжяобленерго», які знаходяться під контролем України, становив: з вини компанії – 1,7, внаслідок запланованих перерв з попередженням споживачів – 0,23, внаслідок форс-мажорних обставин та вини інших осіб – 0,03.

Протягом І-го півріччя 2022 року* зафіксовано 293326 довгих перерв у електропостачанні (з усіх причин), що на 30,2 % менше, ніж за аналогічний період минулого року (420501 перерва) та на 24,5 % менше ні корегована кількість довгих перерв* в аналогічному періоді минулого року (388707 перерва).

Щодо виконання цільового завдання із зниження SAIDI

З 2021 року до ОСР застосовується новий порядок встановлення тарифів на розподіл електричної енергії, зокрема передбачено коригування необхідного доходу компанії за даними виконання завдання щодо досягнення цільових значень показників SAIDI з вини компанії на рівні напруги 0,4 – 20 кВ. Так для ліцензіатів встановлені щорічні завдання зі зниження показників SAIDI з метою досягнення 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 не перейшли на стимулююче регулювання – протягом вісімнадцяти років).

Фактичні рівні SAIDI з вини компанії на рівні напруги 0,4 – 20 кВ у 1-му півріччі 2022 року** та гранично допустимі (цільові) значення SAIDI для міської та сільської територій для компаній, з кількістю споживачів більше 100 000, на 2022 рік наведені на рис. 1.6 – 1.7.

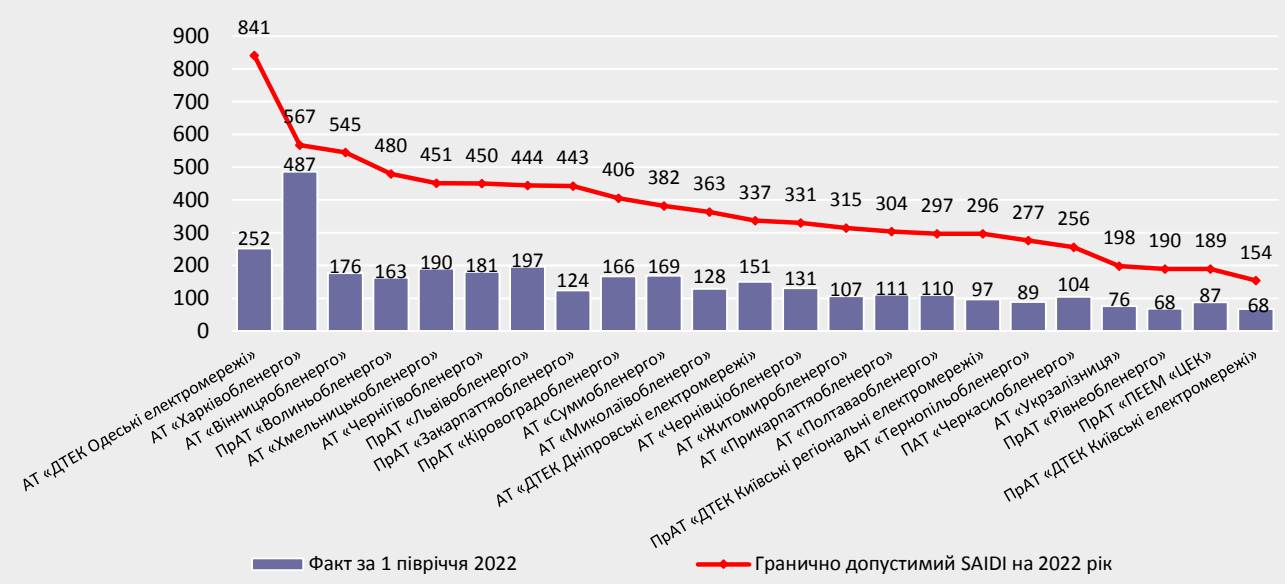

Рис. 1.6. Фактичні та цільові показники SAIDI для міської території

* без даних АТ «ДТЕК Донецькі електромережі», ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання», АТ «Херсонобленерго», ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля», ТОВ «ДТЕК Високовольтні мережі», а також враховуючи обмеження щодо повноти даних у 2022 р. від ПАТ «Запоріжжяобленерго», АТ «Харківобленерго», АТ «Укрзалізниця».

** без даних АТ «ДТЕК Донецькі електромережі», ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання», АТ «Херсонобленерго», ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля», ТОВ «ДТЕК Високовольтні мережі», а також враховуючи обмеження щодо повноти даних від АТ «Харківобленерго», АТ «Укрзалізниця». Дані від ПАТ «Запоріжжяобленерго» не враховані.

Рис. 1.7. Фактичні та цільові показники SAIDI для сільської території

У І півріччі 2022 року для більшості проаналізованих операторів з кількістю споживачів більше 100 тис* спостерігається певне зниження показників SAIDI та SAIFI ***з вини компанії*** для порівняно з аналогічним показником за І півріччя 2021 року. Це може свідчити про певний позитивний ефект від запровадження у 2021 році для 25 ОСР стимулюючого регулювання, що дозволило збільшити інвестиції у будівництво та модернізацію електричних мереж. Як вже було зазначено вище, протягом 2021 року ОСР, які перейшли на стимулююче регулювання, мали можливість значно збільшити порівняно з попередніми роками обсяг своїх інвестиційних програм та досягли рекордного за останнє десятиріччя показника їх виконання.

Також у І півріччі 2022 року по всім проаналізованим ОСР з кількістю споживачів більше 100 тис* спостерігається зниження показників SAIDI та SAIFI (крім SAIFI АТ «Чернівціобленерго») ***внаслідок запланованих перерв з попередженням споживачів*** порівняно з І півріччям 2021 року, що може бути пов'язано зі зменшенням кількості заходів з будівництва та модернізації електричних мереж внаслідок призупинення на деякий період 2022 року інвестиційним програм з подальшим прийняттям Регулятором рішень щодо продовження термінів виконання схвалених НКРЕКП інвестиційних програм операторів систем розподілу на 2022 рік до 31 грудня 2023 року.

Також особливу увагу слід звернути на значне зростання значень індекса SAIDI ***внаслідок форс-мажорних обставин та вини інших осіб*** для багатьох ОСР, показники якості електропостачання яких були проаналізовані в рамках цього Звіту*. При цьому високі значення цього індексу зафіксовані в АТ «Харківобленерго», АТ «Чернігівобленерго», АТ «Сумиобленерго», АТ «Миколаївобленерго», АТ «Укрзалізниця», тобто в тих ліцензіатів, підрозділи яких розміщені на території, на які велись або ведуться активні воєнні (бойові) дії. Як показав аналіз, по зазначених ліцензіатах зафіксоване кількаразове зростання відповідного показника: в 13-820 разів.

Також у І півріччі 2022 року зафіксовано збільшення індекса SAIFI внаслідок форс-мажорних обставин та вини інших осіб*. Разом з тим перелік ліцензіатів, в яких цей індекс зріс більш ніж на 100%, включає як ті ОСР, підрозділи яких розміщені на території, на які велись або ведуться активні воєнні (бойові) дії (АТ «Харківобленерго», АТ «Чернігівобленерго», АТ «Сумиобленерго», АТ «Миколаївобленерго»), так і ОСР з територій, де не велись бойові дії (АТ «Прикарпаттяобленерго», АТ «Полтаваобленерго»).

* дані від АТ «ДТЕК Донецькі електромережі», ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання», АТ «Херсонобленерго», ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-Енерговугілля», ТОВ «ДТЕК Високовольтні мережі» відсутні, наявні обмеження щодо повноти даних від АТ «Харківобленерго», АТ «Укрзалізниця» та не враховані дані ПАТ «Запоріжжяобленерго».

1.2. Комерційна якість

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

1) приєднання до системи розподілу;
2) надання послуг з розподілу електричної енергії;
3) відновлення електропостачання та забезпечення належної якості електричної енергії;
4) питань комерційного обліку;
5) відповідей на звернення та скарги споживачів тощо.

В ОСР та електропостачальників, кількість споживачів яких перевищує 100 000, функціонують кол-центри. У І-му півріччі 2022 року до кол-центрів ОСР* було здійснено 13 904 796 дзвінків абонентів, з них 8 737 755 дзвінків або 62,8 % було оброблено в голосовому меню самообслуговування (ГМС), 4 291 806 або 30,9% – операторами кол-центрів. До кол-центрів електропостачальників** було здійснено 4 144 833 дзвінків абонентів, з них 2 149 443 дзвінки або 51,9 % було оброблено в голосовому меню самообслуговування (ГМС), 1571415 або 37,9 % – операторами кол-центрів.

У І-му півріччі 2022 року операторами кол-центрів ОСР* оброблено 4 734 630 звернень*** (рис. 1.8), операторами кол-центрів електропостачальників** – 1 714 432 звернень, з них 49% – з питань виставлення рахунків (рис. 1.9).

Під час аналізу даних щодо діяльності кол-центрів ОСР та електропостачальників не враховано інформацію від низки ліцензіатів (ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання» та ТОВ «Енера Схід» (Луганська область)), яка не була надана ними у зв’язку з тимчасовою окупацією територій здійснення їх ліцензованої діяльності. Для забезпечення належної порівняності даних відповідні показники кількості звернень, оброблених операторами кол-центрів ОСР та електропостачальників, за І півріччя 2021 року були скореговані в частині виключення інформації від ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання» та ТОВ «Енера Схід». В підсумку порівнюючи скореговані підсумкові дані за І півріччя 2021 року та фактичні дані І півріччя 2022 року можна зафіксувати значне зниження кількості звернень споживачів до кол-центрів ОСР (орієнтовно на 31,5% менше, ніж у відповідному періоді 2021 року) та електропостачальників (орієнтовно на 27% менше, ніж у І півріччі 2021 року).

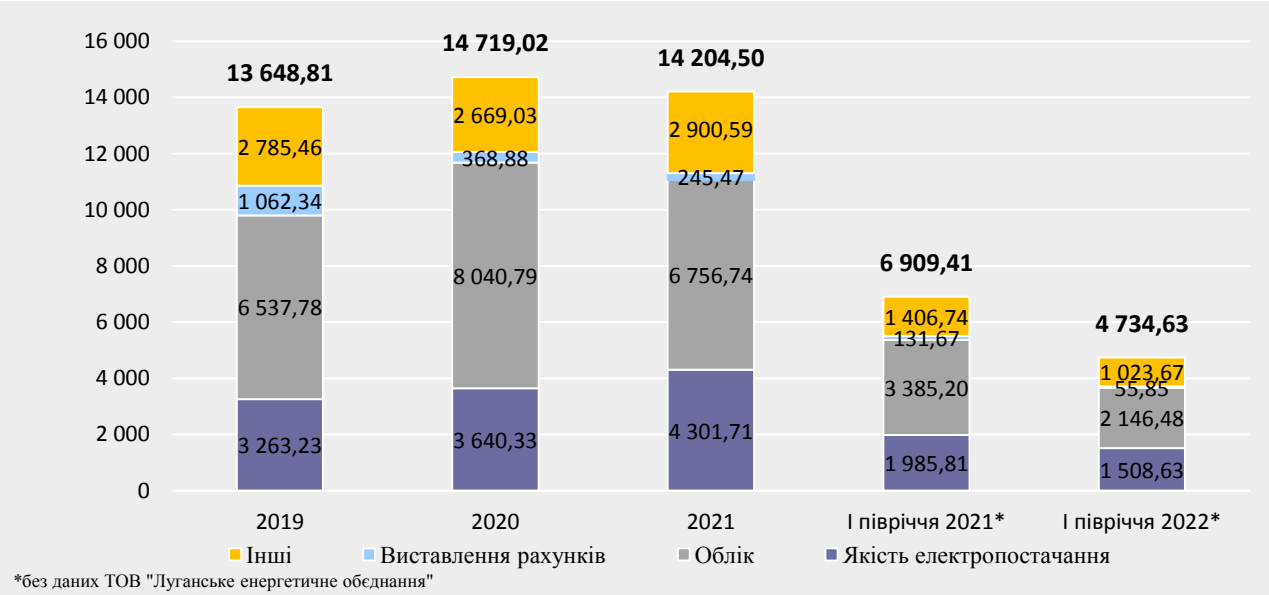

Рис. 1.8. Кількість звернень, оброблених операторами кол-центрів ОСР у 2019 – 2022 роках, тис. од.

* дані від ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання» відсутні

** дані ТОВ «Енера Схід» відсутні

*** За одним дзвінком може бути зафіксовано кілька звернень

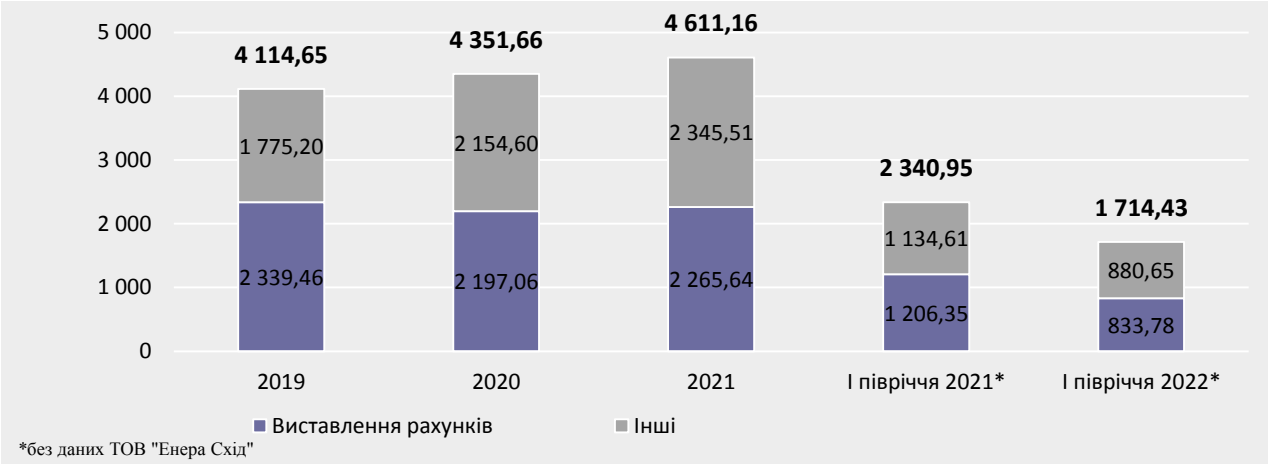

Рис. 1.9. Кількість звернень, оброблених операторами кол-центрів електропостачальників у 2019 – 2022 роках, тис. од.

Кількість дзвінків, оброблених операторами кол-центрів ОСР та електропостачальників наведена на рис. 1.10 – 1.11**.

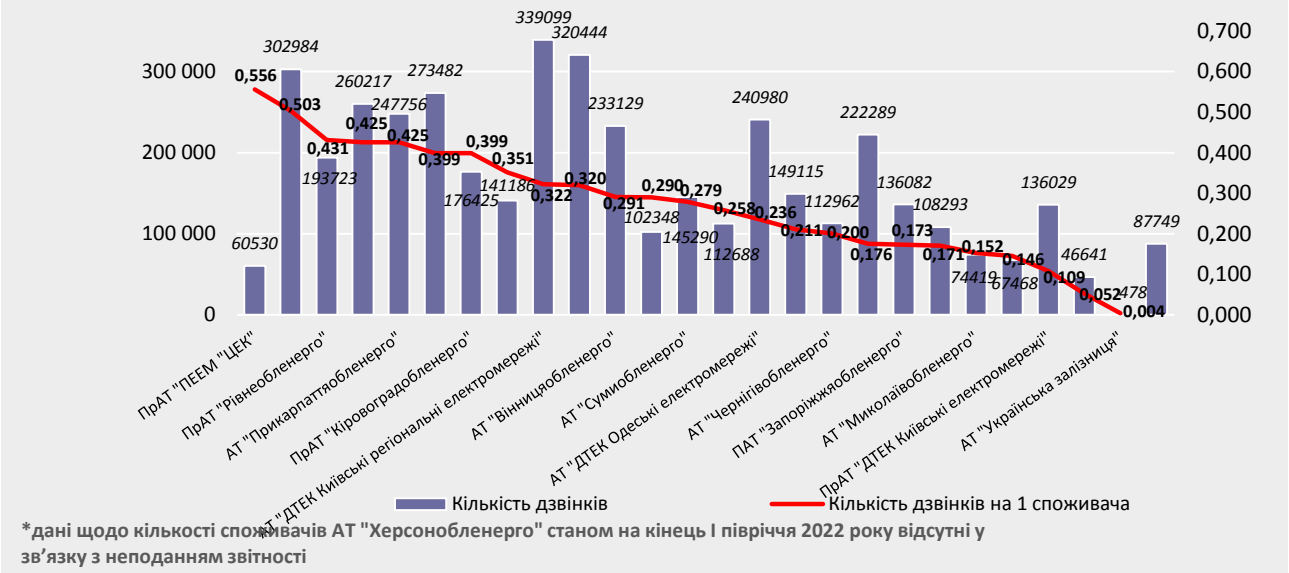

Рис. 1.10. Кількість дзвінків, оброблених операторами кол-центрів ОСР у 1-му півріччі 2022 року

Найбільша кількість дзвінків, оброблених операторами кол-центрів ОСР, припадає на ПрАТ «ДТЕК Київські регіональні електромережі» (7,9%), ПрАТ «Львівобленерго» (7,5%), АТ «Хмельницькобленерго» (7,1%), АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі» (6,4%), АТ «Житомиробленерго» (6,1 %).

Слід зазначити, що порівняно з І півріччям 2021 року частка деяких ОСР, які складають першу 5-ку за показником кількості дзвінків, оброблених операторами кол-центрів, дещо зменшилась: ПрАТ «ДТЕК Київські регіональні електромережі» - з 9,1% до 7,9%, ПрАТ «Львівобленерго» - з 8,1% до 7,5%. АТ «ДТЕК Одеські електромережі» випало з першої 5-ки у першому півріччі 2022 року у зв'язку зі зменшенням своєї частки порівняно з І половиною 2021 року з 7,6% до 5,6%. Натомість його місце у І півріччі 2022 року зайняло АТ «Хмельницькобленерго», частка якого порівняно з І півріччям 2021 року зросла з 5,4% до 7,1%.

Найбільша кількість дзвінків, оброблених операторами кол-центрів ОСР, з розрахунку на 1 споживача припадає на ПрАТ «ПЕЕМ «ЦЕК» (0,556), АТ «Хмельницькобленерго» (0,503), ПрАТ «Рівнеобленерго» (0,431), АТ «Житомиробленерго» (0,425) та АТ «Прикарпаттяобленерго» (0,425).

** дані від ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання» та ТОВ «Енера Схід» відсутні

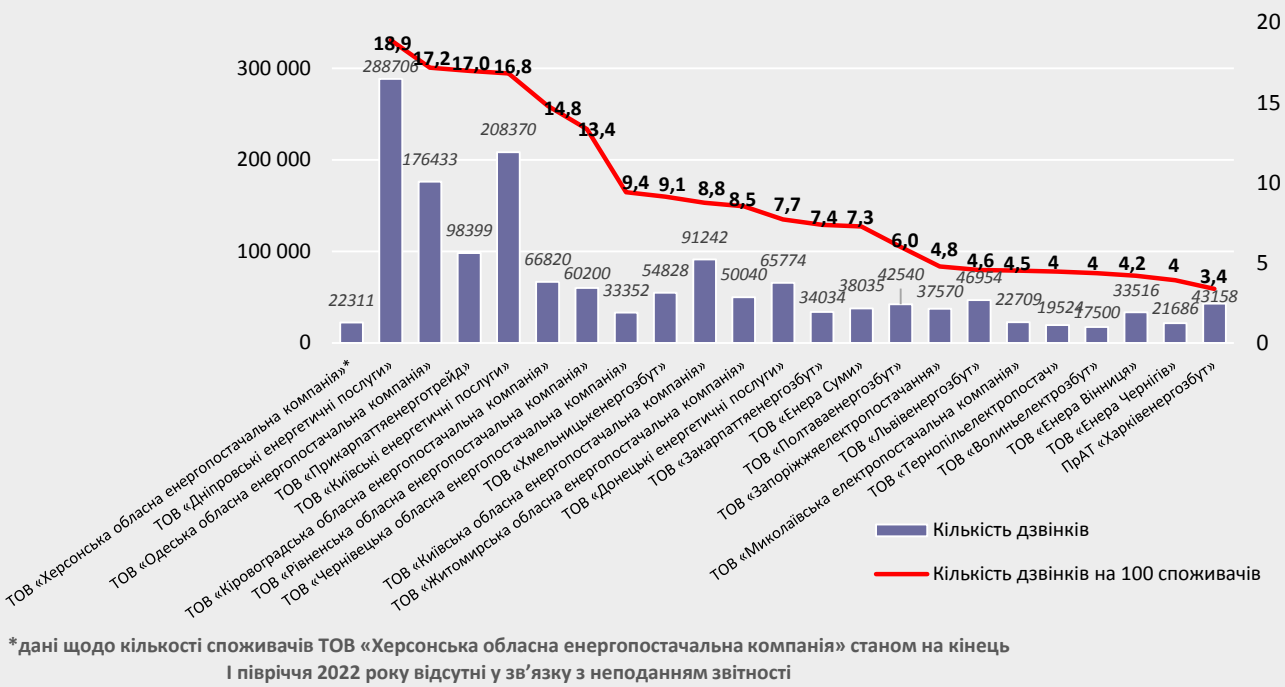

Рис. 1.11. Кількість дзвінків, оброблених операторами кол-центрів електропостачальників у 1-му півріччі 2022 року

Найбільша кількість дзвінків, оброблених операторами кол-центрів електропостачальників, припадає на ТОВ «Дніпровські енергетичні послуги» (18,4%), ТОВ «Київські енергетичні послуги» (13,3%), ТОВ «Одеська обласна енергопостачальна компанія» (11,2%), ТОВ «Прикарпатенерготрейд» (6,3%), ТОВ «Київська обласна енергопостачальна компанія» (5,8%).

Слід зазначити, що порівняно з І півріччям 2021 року частка ТОВ «Дніпровські енергетичні послуги», яке займає перше місце за кількістю дзвінків, оброблених операторами кол-центрів, дещо зменшилась - з 21,8% до 18,4%. Натомість порівняно з першою половиною 2021 року збільшилась частка ТОВ «Київські енергетичні послуги» - з 11% до 13,3%, ТОВ «Одеська обласна енергопостачальна компанія» - з 7,6% до 11,2%, ТОВ «Прикарпатенерготрейд» - з 5,8% до 6,3%. ТОВ «Донецькі енергетичні послуги» випало з першої 5-ки у першому півріччі 2022 року у зв'язку зі зменшенням своєї частки порівняно з І половиною 2021 року з 7,3% до 4,1%. Натомість місце у першій 5-ці у І півріччі 2022 року зайняло ТОВ «Київська обласна енергопостачальна компанія», частка якого порівняно з І півріччям 2021 року зросла з 5,6% до 5,8%.

Найбільша кількість дзвінків, оброблених операторами кол-центрів ОСР, з розрахунку на 100 споживачів припадає на ТОВ «Дніпровські енергетичні послуги» (18,9), ТОВ «Одеська обласна енергопостачальна компанія» (17,2%), ТОВ «Прикарпатенерготрейд» (17,0%), ТОВ «Київські енергетичні послуги» (16,8%), ТОВ «Кіровоградська обласна енергопостачальна компанія» (14,8).

Постачальниками універсальних послуг* у І-му півріччі 2022 року отримано 23309 звернень споживачів, середня тривалість надання послуг становила 5,35 діб. ОСР** протягом І півріччя 2022 року всього було надано послуг, щодо яких законодавством встановлені терміни їх надання, – 163275 од. На рис. 1.12 представлена інформація щодо строків надання послуг ОСР***. Детальна інформація щодо кількості та середньої тривалості наданих послуг ОСР у розбивці за відповідними типами послуг наведена в додатку 1.

* дані від ТОВ «Херсонська обласна енергопостачальна компанія» відсутні
** дані від АТ «Херсонобленерго» та ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання» відсутні
*** дані від АТ «Херсонобленерго» та ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання» за І півріччя 2022 року відсутні

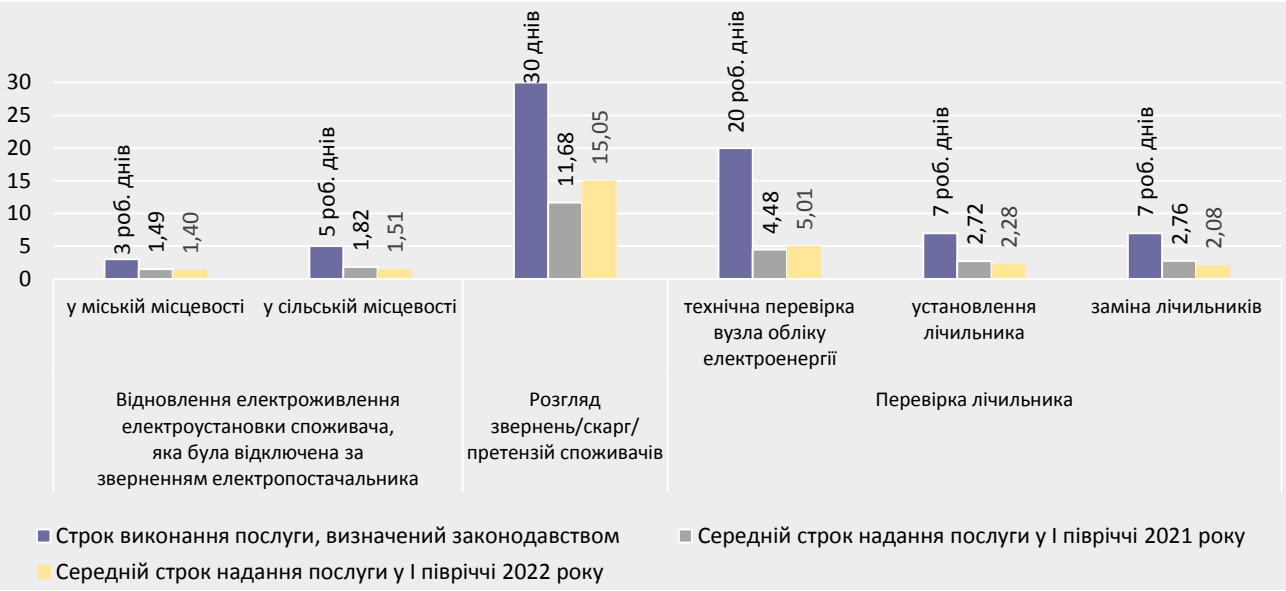

Рис. 1.12. Визначені законодавством та середні строки виконання послуг ОСР

У зв'язку з введенням воєнного стану в Україні з 05 години 30 хвилин 24 лютого 2022 року, відповідно до Указу Президента України від 24 лютого 2022 року № 64/2022 з метою спрощення процедури приєднання до електричних мереж підприємств, що переміщуються у безпечні регіони, з урахуванням їх пріоритетності та стратегічної важливості для держави НКРЕКП постановою від 26.03.2022 № 352 затвердила Порядок тимчасового приєднання електроустановок до системи розподілу у період дії воєнного стану. Зазначеною постановою зобов'язано ОСР здійснювати надання послуг з приєднання електроустановок замовників, що звернулись із заявою про приєднання після 24 лютого 2022 року, відповідно до Порядку тимчасового приєднання електроустановок до системи розподілу.

Від початку дії Порядку тимчасового приєднання електроустановок до системи розподілу у період дії в Україні воєнного стану станом на кінець червня 2022 року сумарно по всіх ОСР:

- отримано заяв замовників 6602;
- підписаних сторонами договорів про тимчасове приєднання 3170, з них завершено 580 (рис. 1.13).

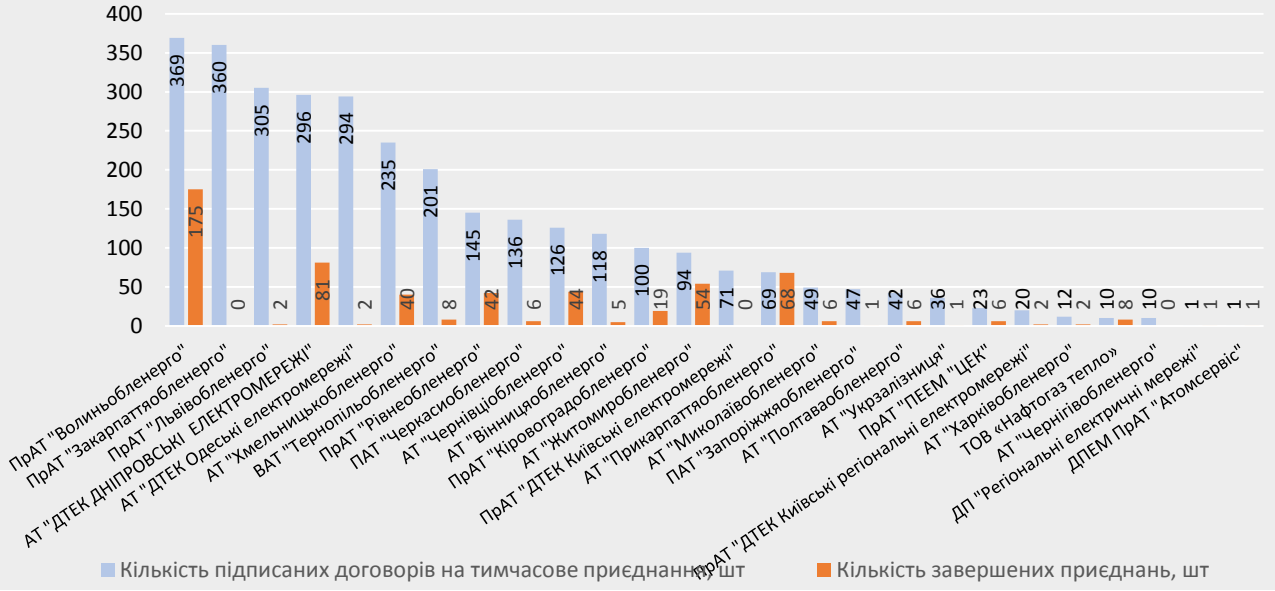

Рис. 1.13. Дані щодо тимчасових приєднань у 1-му півріччі 2022 року

Найбільша кількість підписаних сторонами договорів про тимчасове приєднання припадає на ПрАТ «Волиньобленерго» (11,6%), ПрАТ «Закрпаттяобленерго» (11,4%), ПрАТ «Львівобленерго» (9,6%), АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі» (9,3%), АТ «ДТЕК Одеські електромережі» (9,3%).

Цілком очевидно що станом на кінець ІІ кварталу 2022 року підписані договори про тимчасове приєднання були відсутні у АТ "ДТЕК Донецькі електромережі", АТ "Херсонобленерго", АТ "Сумиобленерго", ПрАТ «ДТЕК ПЕМ-ЕНЕРГОВУГІЛЛЯ», ТОВ "ЛЕО", ТОВ «ДТЕК Високовольтні мережі».

Висновки

Під час аналізу даних щодо надання послуг, які формують комерційну якість надання послуг з розподілу електричної енергії, не враховано інформацію від ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання» та АТ «Херсонобленерго», яка не була надана ними у зв'язку з тимчасовою окупацією територій здійснення їх ліцензованої діяльності. Разом з тим зважаючи на невисоку частку зазначених ліцензіатів у відповідних загальних даних (частка ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання» у загальній кількості наданих послуг за підсумками 2021 року склала 0,9%, частка АТ «Херсонобленерго» – 2,2%), можна з незначними припущеннями зафіксувати у І півріччі 2022 року значне зниження кількості наданих ОСР послуг - орієнтовно на 37% менше, ніж у відповідному періоді 2021 року. При цьому суттєвих коливань у середніх строках надання основних видів послуг порівняно з І півріччям 2021 року не фіксується (окрім розгляду звернень/скарг/претензій споживачів, середній строк якого зріс з 11,68 днів у І півріччі 2021 року до 15,05 днів у ІІ півріччі 2022 року) (див. вище рис. 1.12).

Постачальниками універсальних послуг у І півріччі 2022 року отримано звернень (надано послуг) орієнтовно на 36% менше, ніж в аналогічному періоді 2021 року (без урахування відсутніх у 2022 році даних від ТОВ «Херсонська обласна енергопостачальна компанія»).

Очевидно, що зменшення попиту на окремі види послуг операторів системи розподілу та електропостачальників пов'язане із введенням починаючи з 24 лютого 2022 року в Україні воєнного стану і значним розширенням територій, які є окупованими або на яких ведуться воєнні (бойові) дії, що також ускладнило можливості ліцензіатів щодо виконання певних видів робіт та послуг.

Аналогічно можна припустити, що однією з головних причин зменшення кількості звернень до кол-центрів ОСР та електропостачальників є значне розширення протягом звітного періоду територій, які були окупованими або на яких велися воєнні (бойові) дії, починаючи з 24 лютого 2022 року, що зумовило зниження уваги споживачів значної кількості регіонів до окремих аспектів діяльності ліцензіатів, і відповідно зниження активності споживачів зі звернень до кол-цетрів.

1.3. Гарантовані стандарти якості електропостачання та компенсації споживачам за їх недотримання

Відповідно до статті 17 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг», статті 18 Закону України «Про ринок електричної енергії» НКРЕКП затверджує стандарти якості електропостачання та порядок надання компенсацій споживачам за їх недотримання. На сьогодні перелік стандартів та порядок й розміри надання компенсацій споживачам визначені Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375.

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. Порядок отримання компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання для побутових споживачів наведений на рис. 1.14.

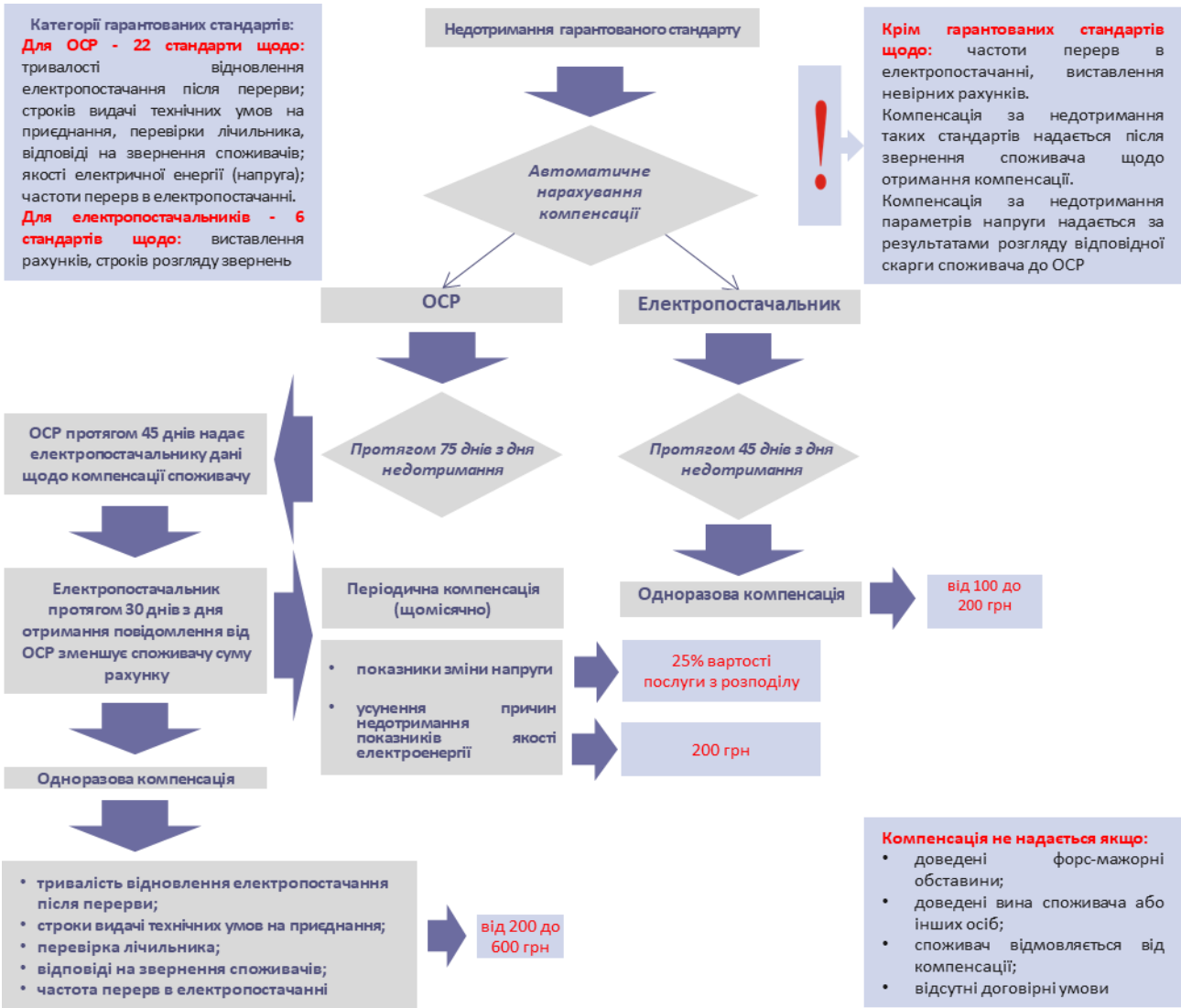

Рис. 1.14. Порядок надання компенсацій побутовим споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання

Згідно зі звітними даними всього у І-му півріччі 2022 року ОСР* було надано компенсацій 34 614 споживачам, що практично дорівнює значенню відповідного показника в аналогічному періоді 2021 року. Загальна сума компенсацій, наданих ОСР* споживачам, склала 5 867 462 грн , що на 46,7 % більше, ніж у І півріччі 2021 року (рис. 1.15, 1.16).

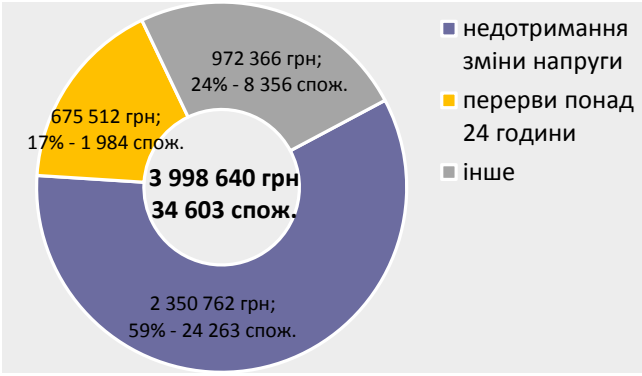

Рис. 1.15. Надання компенсацій споживачам за видами стандартів у І півріччі 2021 року

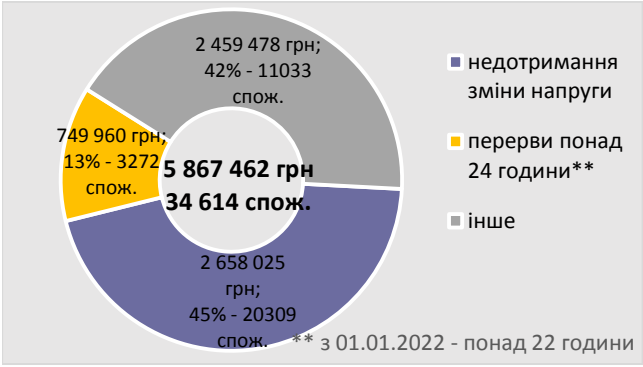

Рис. 1.16. Надання компенсацій споживачам за видами стандартів у І півріччі 2022 року*

* дані від АТ «Херсонобленерго» та ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання» за І півріччя 2022 року відсутні.
Довідково: у І півріччі 2021 року АТ «Херсонобленерго» було надано компенсацій 2098 споживачам на загальну суму 220 395 грн, ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання» компенсації не надавались.

Збільшення загальної суми компенсацій зумовлене низкою чинників:

- у 2021 році почали діяти нові гарантовані стандарти якості надання послуг ОСР: кількість перерв в електропостачанні протягом 12 календарних місяців у точці розподілу споживача (діє з 1 липня 2021 року), відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів (годин) (діє з 20 серпня 2021 року);
- з 20 серпня 2021 року набрали чинності підвищенні розміри компенсації споживачам за недотримання низки гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР: за стандартом «усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії)» зростання склало 50-100% залежно від категорії споживача, за стандартом «Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні» зростання склало 17-50% залежно від категорії споживача;
- посилена увага Регулятора до питань захисту прав споживачів, в тому числі шляхом здійснення Регулятором заходів контролю із застосуванням санкцій у випадку виявлення порушень мала свій позитивний вплив на рівень виконання ліцензіатами свої зобов'язань із надання споживачам компенсацій у разі недотримання гарантованих стандартів якості послуг.

Дані щодо надання компенсацій у розрізі ОСР* з кількістю споживачів більше 100 000 наведені у додатку 2 та на рис. 1.17.

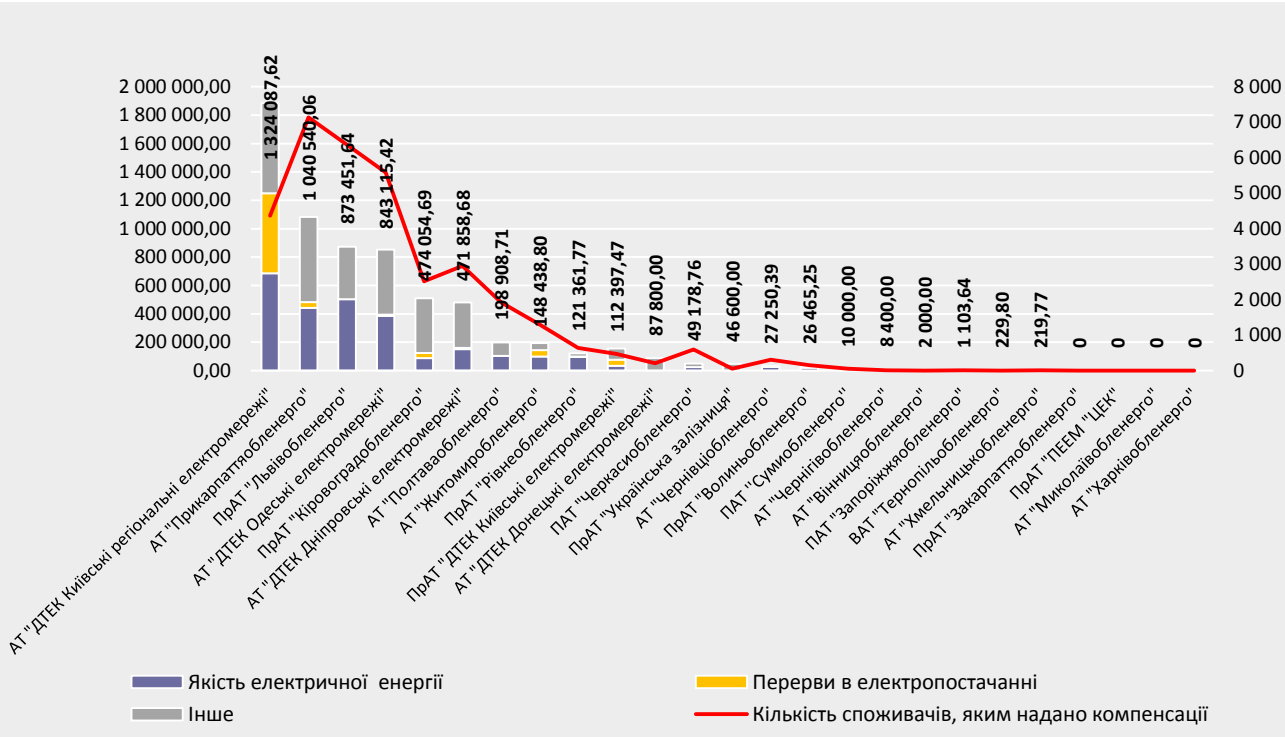

*Рис. 1.17. Дані щодо надання компенсацій ОСР у 1-му півріччі 2022 року**

Висновки

В І півріччі 2022 року порівняно з аналогічним періодом 2021 року зафіксовано зростання обсягу наданих компенсацій. Разом з тим, таке зростання обсягу наданих компенсацій пояснюється переважно збільшенням розміру компенсацій за окремими стандартами з 20.08.2021 року та введенням в дію нових гарантованих стандартів щодо гранично допустимої кількості перерв в електропостачанні протягом 12 місяців (з 1 липня 2021 року) та відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів (годин) (з 20 серпня 2021 року), а також посиленою увагою Регулятора до питань

* дані від АТ «Херсонобленерго» та ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання» за І півріччя 2022 року відсутні

захисту прав споживачів, в тому числі шляхом здійснення Регулятором заходів контролю із застосуванням санкцій у випадку виявлення порушень та зобов'язанням ліцензіатів виплатити належні споживачам компенсації.

Слід зауважити, що низка ОСР (не враховуючи АТ «Херсонобленерго» та ТОВ «Луганське енергетичне об’єднання», дані по яким відсутні) надали звітність з нульовими показниками виплачених потрягом І півріччя 2022 року компенсацій, а саме: АТ «Харківобленерго», АТ «Миколаївобленерго», ПрАТ «ПЕЕМ «ЦЕК», ПрАТ «Закарпаттяобленерго», ДПЕМ ПрАТ «Атомсервіс», ТОВ «ДТЕК Високовольтні мережі», ДП «Регіональні електричні мережі», ТОВ «Нафтогаз тепло», ПРАТ «ДТЕК ПЕМ-ЕНЕРГОВУГІЛЛЯ», ДПЕМ ПрАТ «Атомсервіс». Ще низка операторів зазначили у наданій звітності відсутність виплати компенсацій за порушення гарантованих стандартів щодо дотримання показників змінення напруги, відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні (24 години, з 01.01.2022 – 22 години) - АТ «ДТЕК Донецькі електромережі», АТ ''Сумиобленерго'', АТ «Вінницяобленерго».

Відсутність виплачених компенсацій у вищеперерахованих ОСР може бути зумовлена як відсутністю відповідних скарг/звернень споживачів, так і безпідставною відмовою операторів у виплаті компенсацій в період дії воєнного стану.

Необхідно зазначити, що відповідно до пункту 5.1. Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 №375 (зі змінами), компенсація споживачам не надається ОСР, зокрема у випадках недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, спричинених доведеними форс-мажорними обставинами. Виникнення форс-мажорних обставин повинно бути документально підтверджено у порядку та спосіб, установлені законодавством України.

У зв’язку з цим обґрунтованість дій ліцензіатів щодо невиплати компенсацій буде перевірена в рамках проведення заходів державного контролю у відповідних суб’єктів господарювання.

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. 1.18.

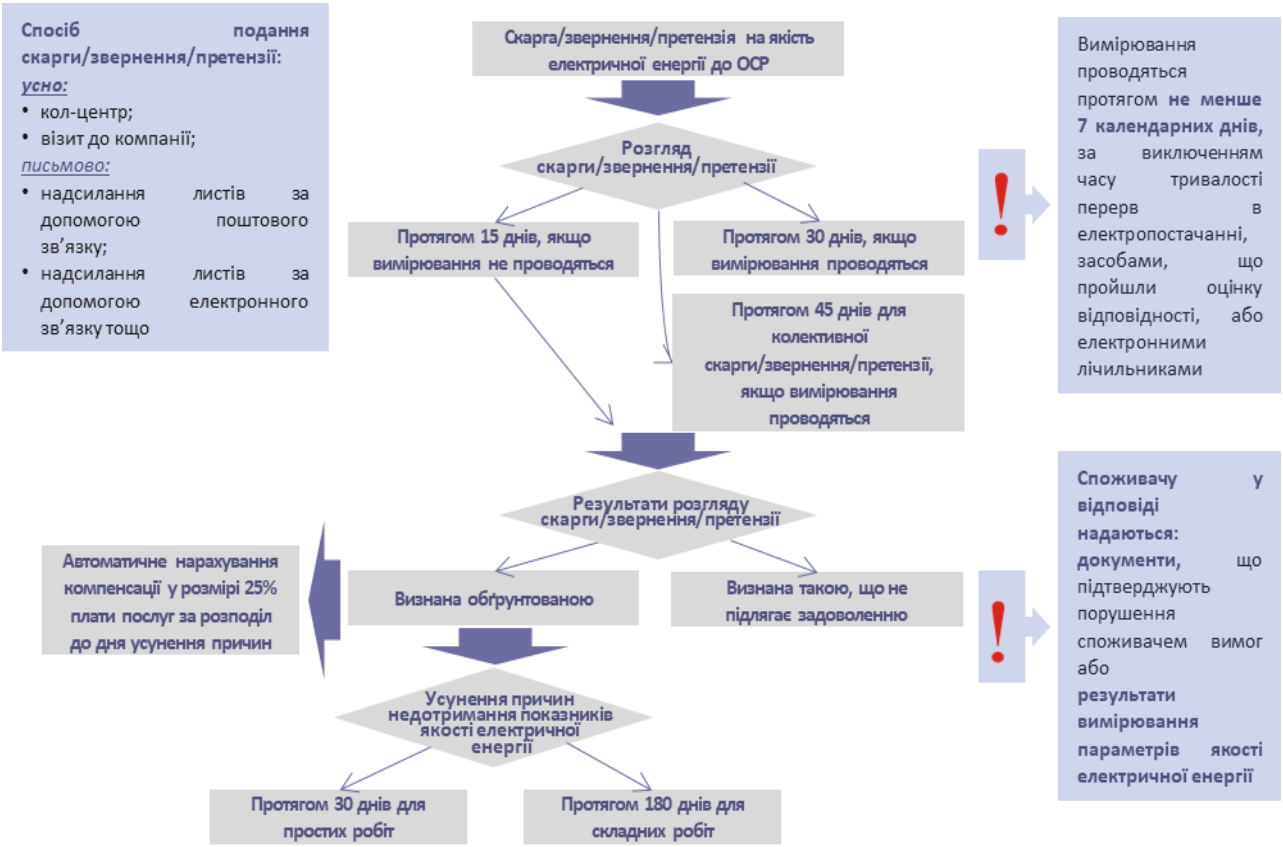

Рис. 1.18. Порядок розгляду скарг споживачів щодо якості електричної енергії

У 1-му півріччі 2022 року ОСР* було отримано 8916 скарги щодо якості електричної енергії, що на 36 % менше, ніж в аналогічному періоді 2021 року (рис. 1.19, 1.20, 1.21). При цьому 2885 скарг або 32,3 % було визнано обґрунтованими, 643 скарг або 7,21 % – визнані такими, що не підлягають задоволенню за результатами вимірювань, 53 або 0,6 % – внаслідок порушень споживачем вимог нормативно-технічної документації. 5255 скарг або 58,9 % залишені без розгляду внаслідок отримання письмової відмови споживача від скарги. Залишились невирішеними (тривають роботи щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії) – 1411 скарг.

Рис. 1.19. Розгляд ОСР скарг щодо якості електричної енергії у І півріччі 2021 року

Рис. 1.20. Розгляд ОСР скарг щодо якості електричної енергії у І півріччі 2022 року

* дані від АТ «Херсонобленерго», ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання», АТ «ДТЕК Донецькі електромережі» за І півріччя 2022 року відсутні

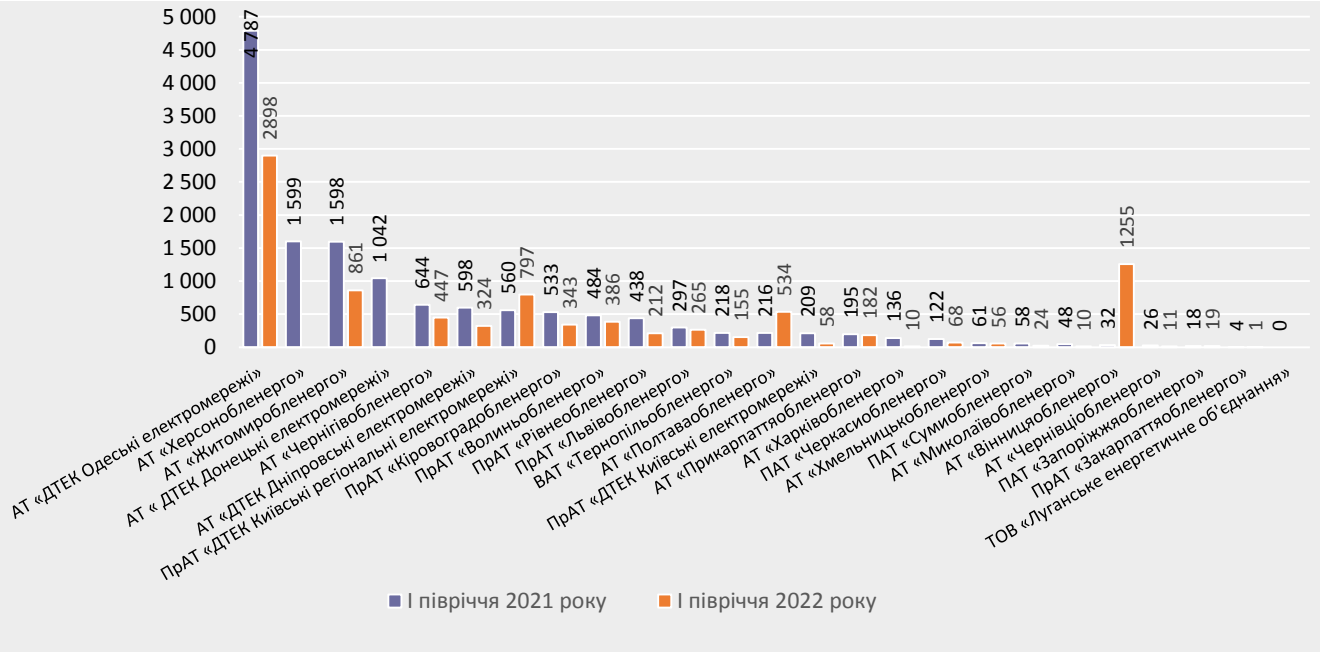

Рис. 1.21. Кількість скарг споживачів на якість електричної енергії у 1-му півріччі 2021 та 2022 років

Висновки

Попри те, що під час формування звіту за І півріччя 2022 року була відсутня інформація від низки ліцензіатів, які здійснювали діяльність на території, яка наразі є окупованою або на якій ведуться воєнні (бойові) дії, можна з деякими припущеннями констатувати значне зменшення кількості скарг щодо якості електричної енергії порівняно з відповідним періодом 2021 року. Можна допустити, що однією з головних причин відповідного зменшення кількості скарг є зниження уваги споживачів значної кількості регіонів до якості електричної енергії в умовах воєнного стану, окупації територій та ведення воєнних (бойових) дій.

2. ЯКІСТЬ НАДАННЯ ПОСЛУГ У СФЕРІ ЦЕНТРАЛІЗОВАНОГО ВОДОПОСТАЧАННЯ ТА ВОДОВІДВЕДЕННЯ

Моніторинг показників якості надання послуг у сфері централізованого водопостачання та водовідведення здійснюється за 3-ма основними напрямками: надійність (безперервність) централізованого водопостачання, комерційна якість надання послуг та якість питної води відповідно до постанови НКРЕКП від 23.02.2017 № 226*.

У зв'язку з тим, що протягом звітного періоду частина територіальних громад були окупованими або на їх територіях велись бойові дії, низка суб'єктів господарювання, що здійснюють діяльність з централізованого водопостачання на відповідних територіях, не надала звітності, на основі якої формується необхідна аналітична інформація.

Таким чином наведені у Звіті агреговані дані за низкою показників надійності водопостачання та якості питної води, комерційної якості надання послуг з централізованого водопостачання та (або) водовідведення не включають інформацію від таких суб'єктів господарювання як КВП Кам'янської міської ради "Міськводоканал" (з 01.01.2022 надання послуг на території ліцензованої діяльності зазначеного підприємства здійснює КП ДОР "Аульський водовід"), КП "Нікопольське ВВКГ", КП "Маріупольське ВУВКГ", КП "Компанія "Вода Донбасу", КП Слов'янської міськради "Словміськводоканал", КП "Сєвєродонецькводоканал", КП "Лисичанськводоканал", Районне комунальне підприємство "Старобільськвода", МКП "ВУВКГ міста Херсона"; лише за показниками надійності водопостачання та якості питної води - МКП "Миколаївводоканал"; лише за показниками комерційної якості надання послуг - від ПрАТ "Сєвєродонецьке об'єднання Азот", ПАТ "Рівнеазот", ПАТ "Азот" (м. Черкаси) (далі – підприємства, від яких відсутні дані).

Ще 2 суб'єкти господарювання (КП "Бердянськводоканал", КП "Водоканал" Маріупольської міської ради) надали відповідну звітність щодо показників надійності водопостачання та якості питної води лише за І квартал 2022 року, КВП "Краматорський водоканал" подало звітність з нульовими показниками комерційної якості надання послуг з централізованого водопостачання та (або) водовідведення за ІІ квартал 2022 року (разом з тим інформація від цих суб'єктів господарювання за І квартал врахована при складанні звіту).

Слід зазначити, що частка підприємств, по яких відсутні дані за І та ІІ квартал 2022 року, складає, відповідно, 18% від загальної кількості споживачів та 23,5% та від загальних обсягів водопостачання усіх ліцензіатів НКРЕКП. У зв'язку із зазначеним, наведені у цьому розділі дані є неспівставними з даними за аналогічні періоди попередніх років та можуть використовуватись виключно з метою оцінки фактичного стану якості надання послуг у сфері централізованого водопостачання та водовідведення у І півріччі 2022 року за наявною вибіркою даних ліцензіатів.

1.3. Надійність (безперервність) централізованого водопостачання

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

Показник середньої тривалості перерв у водопостачанні розраховується як відношення сумарної тривалості перерв у водопостачанні за звітний період до загальної кількості споживачів.

У 1-му півріччі 2022 року показник середньої тривалості перерв у водопостачанні в цілому по Україні** становив:

---

* Постанова НКРЕКП від 23.02.2017 № 226 «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».

** без врахування підприємств, від яких відсутні дані

- з вини ліцензіата та планові перерви без попередження споживачів –17476 хв;
- внаслідок запланованих перерв з попередженням споживачів – 3340 хв;
- внаслідок форс-мажорних обставин та вини інших осіб - 5452 хв.

Найвищі показники середньої тривалості перерв у водопостачанні з усіх причин* зафіксовані у КП «Чернівціводоканал» – 7131,5 хв, КП "Облводоканал" Запорізької обласної ради –6072,9 хв, ТОВ «Інфокс» (м. Одеса) – 2364,1 хв, КП «Тернопільводоканал» –2178,2 хв, КП «Уманьводоканал» – 1985,7 хв; з вини ліцензіата та планових перерв без попередження абонентів зафіксовані у КП «Чернівціводоканал» – 7128,25 хв, ТОВ «Інфокс» (м. Одеса) – 2340, 53 хв, КП «Уманьводоканал» – 1908,8 хв, КП "Облводоканал" Запорізької обласної ради – 1018,71 хв., МКП «Львівводоканал» – 635,32 хв. (рис. 2.1).

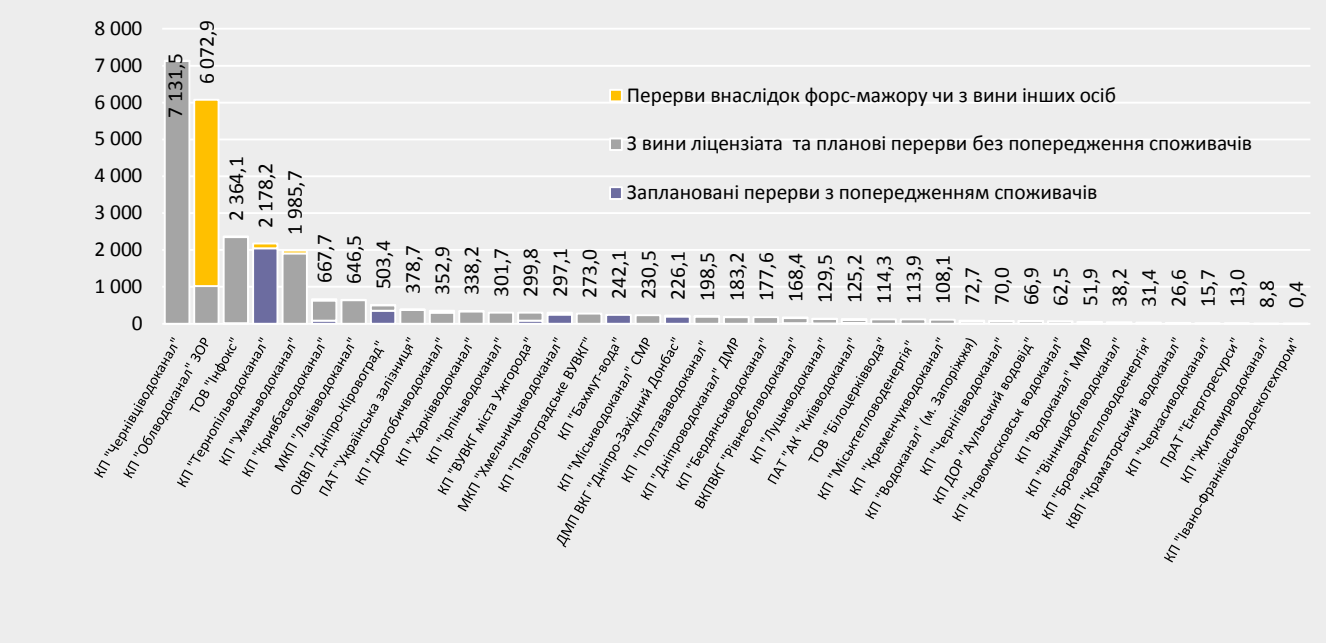

*Рис. 2.1. Показники середньої тривалості перерв у водопостачанні у І півріччі 2022 року**

Показник середньої частоти перерв у водопостачанні розраховується як відношення сумарної кількості відключених споживачів унаслідок усіх перерв у водопостачанні протягом звітного періоду до загальної кількості споживачів.

У 1-му півріччі 2022 року показник середньої частоти перерв у водопостачанні в цілому по Україні* становив:

з вини ліцензіата та планові перерви без попередження споживачів – 37,57;
внаслідок запланованих з попередженням споживачів перерв – 4,31;
внаслідок форс-мажорних обставин та вини інших осіб – 1,59.

Найвищі показники середньої частоти перерв у водопостачанні з усіх причин* зафіксовані у КП «Чернівціводоканал» – 10,84, ТОВ «Інфокс» (м. Одеса) – 6,53, КП «Уманьводоканал» –3,21 , МКП «Львівводоканал» – 2,29, КП «Кривбасводоканал» – 1,89; також зазначені підприємства мають найвищі показники середньої частоти перерв з вини ліцензіата та планових перерв без попередження абонентів: КП «Чернівціводоканал» – 10,82, ТОВ «Інфокс» (м. Одеса) – 6,44, КП «Уманьводоканал» –2,9, МКП «Львівводоканал» – 2,23, КП «Кривбасводоканал» – 1,55 (рис. 2.2).

* без врахування підприємств, від яких відсутні дані

*Рис. 2.2. Показники середньої частоти перерв у водопостачанні у І півріччі 2022 року**

У 1-му півріччі 2022 року показник кількості перерв у водопостачанні на 100 км мереж в цілому по Україні* становив:

з вини ліцензіата та планові перерви без попередження споживачів – 636,97;
внаслідок запланованих з попередженням споживачів перерв – 65,56;
внаслідок форс-мажорних обставин та вини інших осіб – 57,39.

Найбільша кількість перерв у водопостачанні на 100 км мереж з усіх причин зафіксована у КП «Житомирводоканал» – 56,8, КП «Полтававодоканал» – 47, ТОВ «Інфокс» (м. Одеса) – 36,3, МКП «Хмельницьводоканал» – 33,6, КП «Тернопільводоканал»– 31,1; з вини ліцензіата та планових перерв без попередженням абонентів – у КП «Житомирводоканал» – 56,82, КП «Полтававодоканал» –46,86, ТОВ «Інфокс» (м. Одеса) – 35,56, КП "Міськводоканал" Сумської міської ради – 30,04, КП «Чернівціводоканал» - 29,25 (рис. 2.3).

Рис. 2.3. Показники кількості перерв у водопостачанні на 100 км мереж у І півріччі 2022 року*

* без врахування підприємств, від яких відсутні дані

1.4. 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:

1) приєднання;
2) здійснення періодичної повірки засобів обліку;
3) відповідей на звернення та скарги споживачів тощо.

У 1-му півріччі 2022 року* загальна кількість наданих послуг ліцензіатами у сфері централізованого водопостачання становила 124 529, у сфері централізованого водовідведення – 3 824. Значною частиною наданих послуг у сфері водопостачання у першій половині 2022 року (89,2 %) є здійснення ліцензіатами періодичної повірки засобів обліку в термін протягом 30 днів. Загальна кількість наданих послуг у І-му півріччі 2022 року за типами послуг представлена на рис. 2.4. Інформація щодо кількості наданих послуг у І півріччі 2022 року по кожному ліцензіату без врахування повірки засобів обліку – на рис. 2.5.

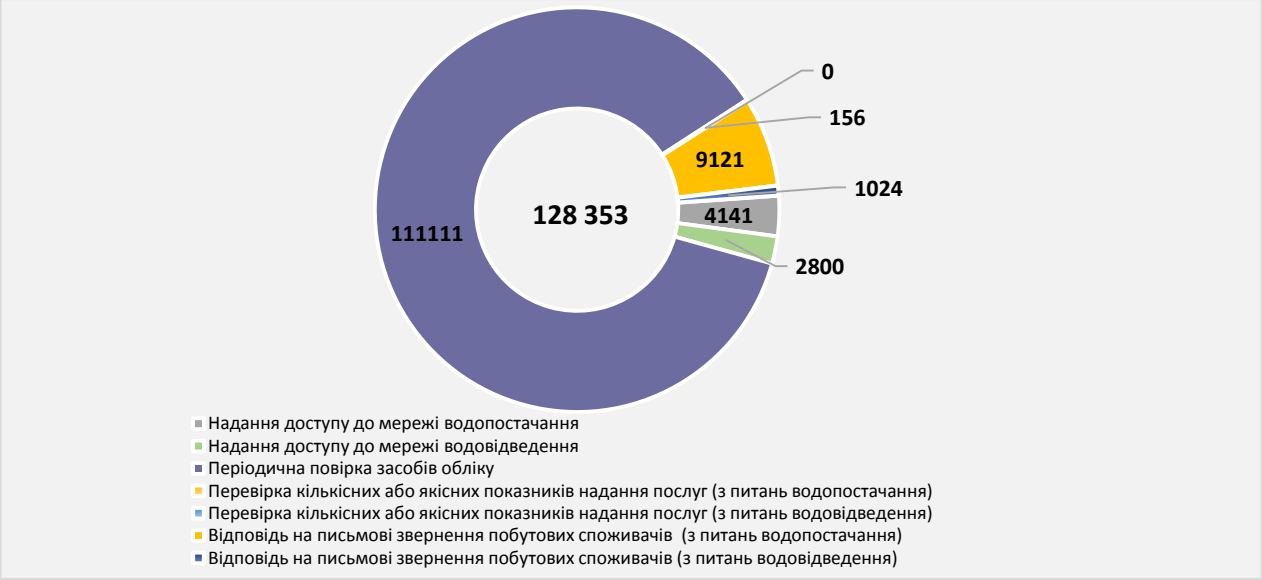

Рис. 2.4. Кількість наданих послуг у І-му півріччі 2022 року за типами послуг*

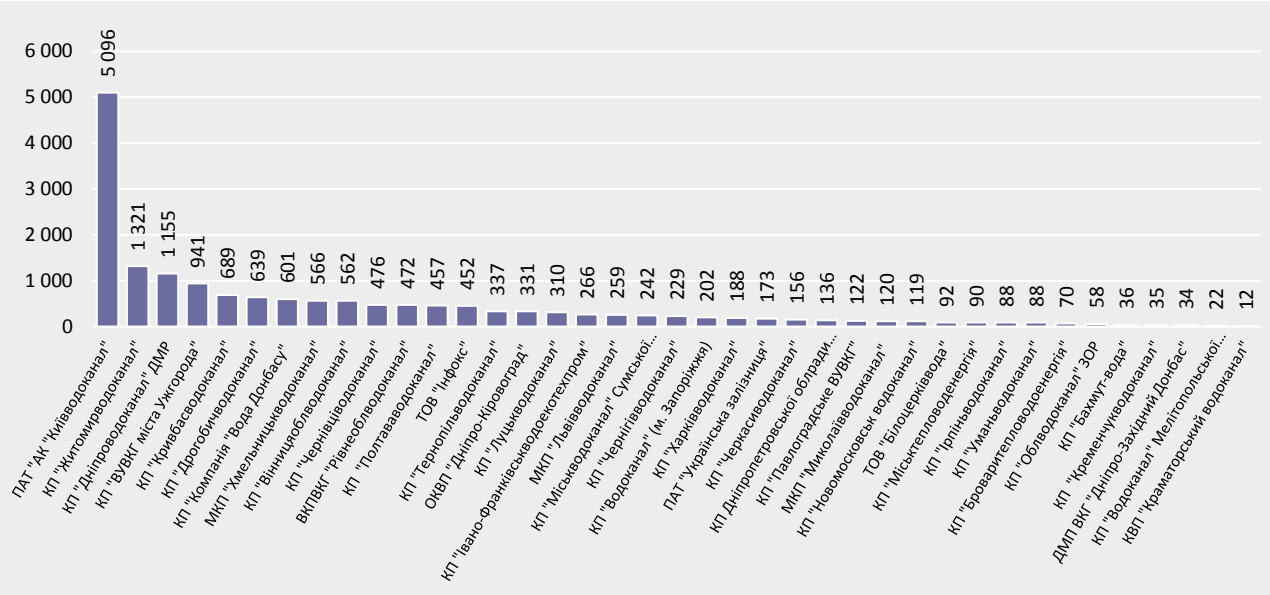

Рис. 2.5. Кількість наданих послуг у І-му півріччі 2022 року (без урахування повірки засобів обліку)*

* без врахування підприємств, від яких відсутні дані

На рис. 2.6 представлена інформація щодо строків надання послуг ліцензіатами з централізованого водопостачання та водовідведення у І кварталі 2022 року*. Детальна інформація щодо кількості та середньої тривалості наданих ліцензіатами послуг у розбивці за відповідними типами послуг наведена в додатку 3.

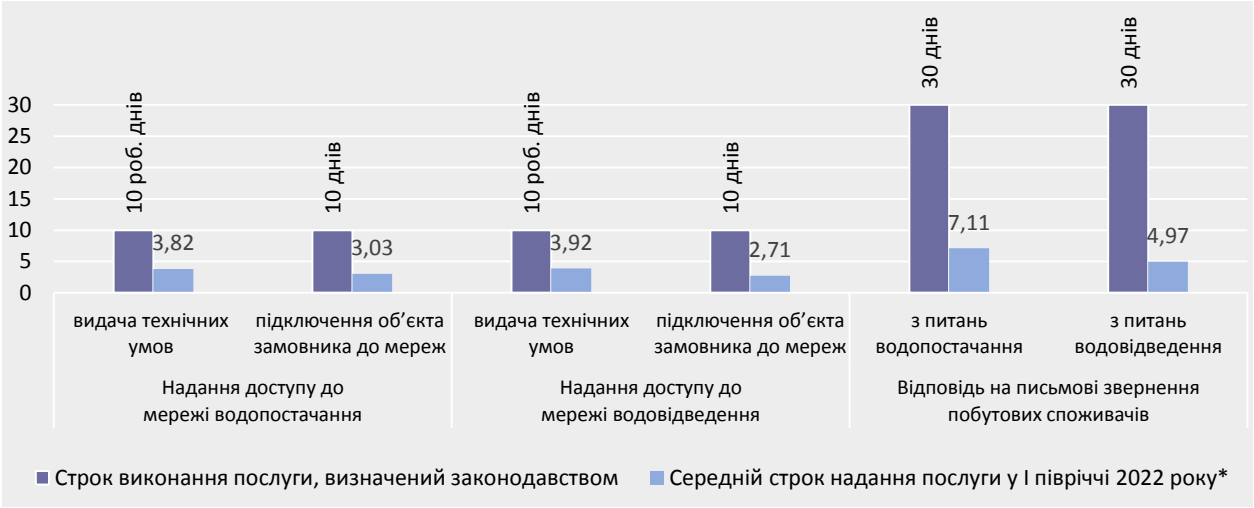

*Рис. 2.6. Визначені законодавством та середні строки виконання послуг ліцензіатами з централізованого водопостачання та водовідведення**

1.5. 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.

Проби питної води проводять за такими групами показників, як: мікробіологічні, паразитологічні (за І півріччя 2022 року проби у ліцензіатів за даним показником відсутні), органолептичні, санітарно-токсикологічні, фізико-хімічні показники перед її надходженням у розподільну мережу з підземних та поверхневих мереж, а також безпосередньо у розподільній мережі.

*Рис. 2.7. Кількість проб питної води у 1-му півріччі 2022 року за місцем взяття проб**

У І півріччі 2022 року* ліцензіатами НКРЕКП було взято 291 443 проби питної води. При цьому 215 761 або 74 % було взято перед її надходженням у розподільну мережу з поверхневих мереж, 59 727 або майже 21% – у розподільній мережі, 15 955 або трохи більше 5% – перед її надходженням у розподільну мережу з підземних мереж (рис. 2.7). Загальна кількість проб у І півріччі 2022 року* у розрізі кожного ліцензіата представлена на рис. 2.8.

* без врахування підприємств, від яких відсутні дані

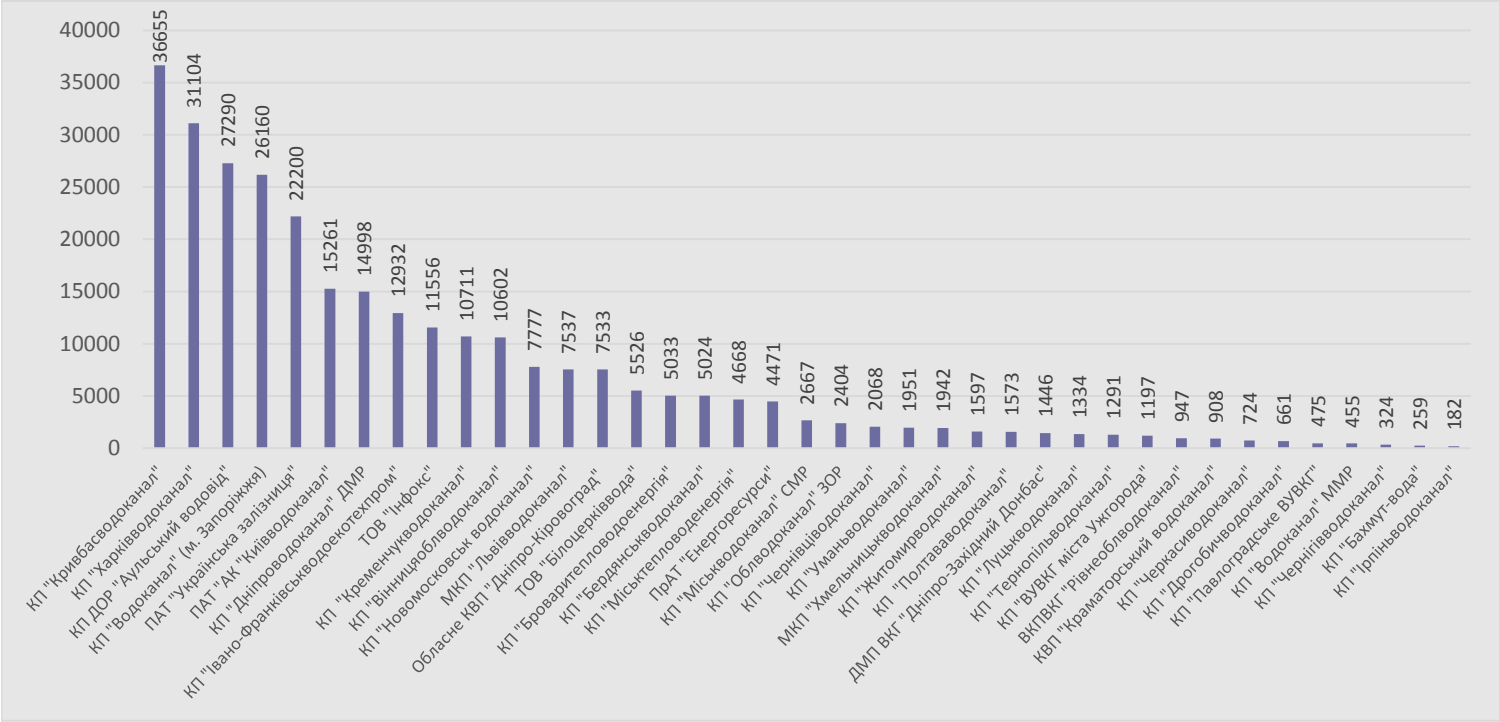

*Рис. 2.8. Кількість проб питної води у І-му півріччі 2022 року у розрізі ліцензіатів**

Кількість проб, у яких було встановлено відхилення від стандартів якості питної води, у 1-му півріччі 2022 року* становила 7 653 або 26,3 % від загальної кількості проб (рис. 2.9). При цьому зафіксовано 3 598 випадків відхилення від стандартів якості питної води за органолептичними показниками*, 3 243 – за санітарно-токсикологічними*, 878 – за фізико-хімічними*,188 – за мікробіологічними* (рис. 2.10).

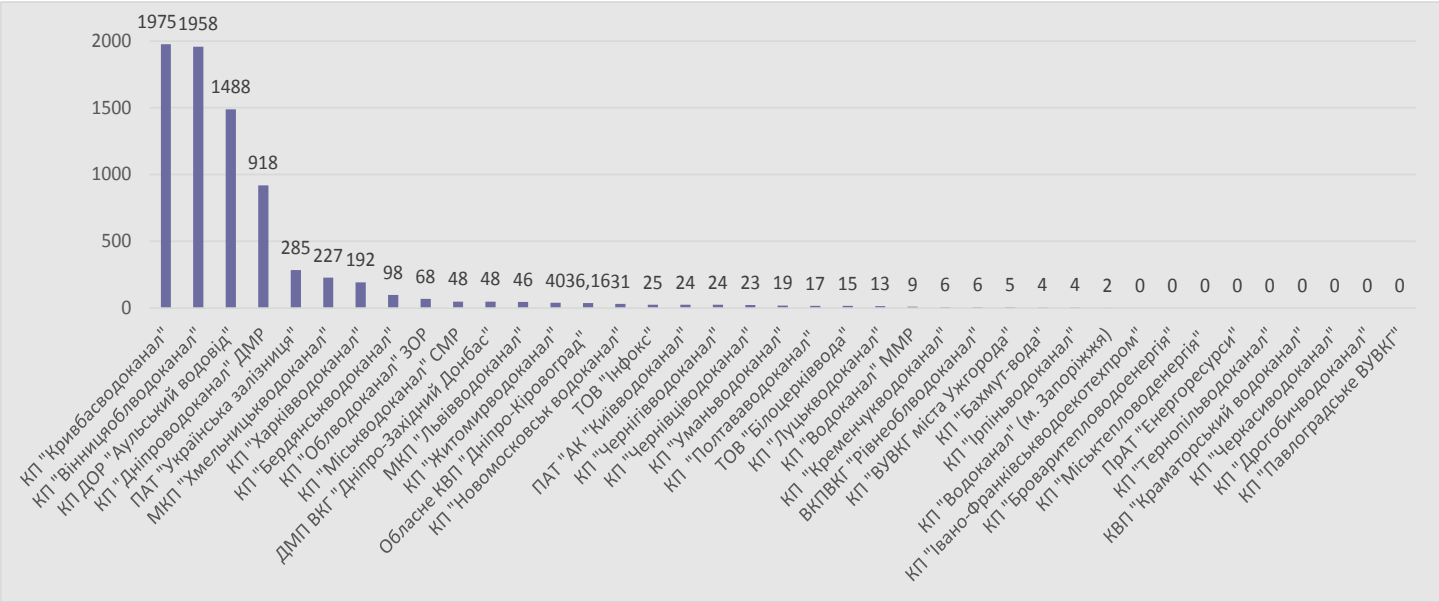

*Рис. 2.9. Кількість проб питної води з відхиленнями від стандартів якості питної води у І-му півріччі 2022 року у розрізі ліцензіатів**

Для порівняння в І півріччі 2021 року найбільша кількість проб питної води з відхиленням від стандартів якості була зафіксована в КП «Компанія «Вода Донбасу» (5 318), КП «Кривбасводоканал» (1 837), КП «Маріупольське ВУКВГ» (1 227), КП «Харківводоканал» (954), ПАТ «Українська залізниця» (742).

* без врахування підприємств, від яких відсутні дані

Рис. 2.10. Випадки відхилення від стандартів якості питної води у І-му півріччі 2022 року*

У 9 ліцензіатів з централізованого водопостачання з загальної кількості тих, які брали проби у І півріччі 2022 року*, не зафіксовано жодної проби з відхиленнями від стандартів якості питної води: КП "Івано-Франківськводоекотехпром", КП "Броваритепловодоенергія", КП "Міськтепловоденергія" (м. Кам'янець-Подільський), ПрАТ "Енергоресурси" (Дніпропетровська область), КП "Тернопільводоканал", КВП "Краматорський водоканал", КП "Черкасиводоканал", КП "Дрогобичводоканал", КП "Павлоградське ВУВКГ".

* без врахування підприємств, від яких відсутні дані

ДОДАТКИ

Додаток 1. Узагальнена кількість наданих послуг ОСР та їх середня тривалість.....30
Додаток 2. Дані щодо надання компенсацій ОСР у 1-му півріччі 2022 року 31
Додаток 3. Узагальнена кількість наданих послуг ліцензіатами з централізованого водопостачання та водовідведення та їх середня тривалість 32

Додаток 1.

*Узагальнена кількість наданих послуг ОСР та їх середня тривалість**

Код послуги	Тип послуги	Кількість наданих послуг	Строк виконання послуги, визначений законо давством	Середній строк надання послуги
S1	Приєднання до мереж системи розподілу:	31522		4,24
S1.1	видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:	19183		5,78
S1.1.1	стандартне приєднання	13996	10 роб. днів	6,22
S1.1.2	нестандартне приєднання (без необхідності погодження ТУ з ОСП)	5052	10 роб. днів	4,54
S1.1.3	нестандартне приєднання (з необхідністю погодження ТУ з ОСП)	135	20 роб. днів	5,64
S1.2	подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання	1189		1,08
S1.2.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	1118	5 роб. днів	1,03
S1.2.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	71	10 роб. днів	1,96
S1.3	підключення електроустановок Замовника до електричної мережі	11150		1,92
S1.3.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	8551	5 роб. днів	1,64
S1.3.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	2599	10 роб. днів	2,85
S2	Видача:	30044		1,17
S2.1	паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу	15492	3 роб. дні	1,03
S2.2	підписаного ОСР паспорту точки розподілу	14552	10 роб. днів	1,31
S3	Відновлення електроживлення електроустановки споживача:	16192		1,45
S3.1	яка була відключена за заявою споживача	343	5 роб. днів	1,80
S3.2	яка була відключена за ініціативою ОСР	4379		1,47
S3.2.1	у міській місцевості	3279	3 роб. дні	1,37
S3.2.2	у сільській місцевості	1100	5 роб. днів	1,81
S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника	11470		1,42
S3.3.1	у міській місцевості	8725	3 роб. дні	1,40
S3.3.2	у сільській місцевості	2745	5 роб. днів	1,51
S4	Перевірка лічильника	56758		3,48
S4.1	контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії	25671	20 роб. днів	5,01
S4.2	експертиза засобів комерційного обліку	329	20 роб. днів	7,89
S4.3	установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії споживача	10628	7 роб. днів	2,28
S4.4	заміна або зміна місця встановлення лічильників електричної енергії	20130	7 роб. днів	2,08
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів:	28759		10,20
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	14595	30 днів	15,05
S5.2	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку)	1095	45 днів	3,50
S5.3	розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії	1396	5 роб. днів	4,87
S5.4	розгляд скарг (претензій) щодо якості електричної енергії	3579		11,94
S5.4.1	якщо вимірювання параметрів якості електричної енергії не проводяться	2411	15 днів	8,83
S5.4.2	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії	1145	30 днів	18,25
S5.4.3	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії у групи споживачів	23	45 днів	24,17
S5.5	розгляд звернень Споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання	132	30 днів	20,26
S5.6	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо кількості перерв в електропостачанні протягом року в точці розподілу споживача	198	30 днів	17,58
S5.7	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі	7764		1,85
S5.7.1	без проведення перевірки лічильника	7241	5 роб. днів	1,28
S5.7.2	у разі потреби проведення перевірки лічильника	523	20 роб. днів	9,73
Разом		**163275**		**4,18**

*Дані від АТ «Херсонобленерго» та ТОВ «Луганське енергетичне об'єднання» відсутні

Додаток 2.

*Дані щодо надання компенсацій ОСР у 1-му півріччі 2022 року**

№ п/п	Компанія	1-ше півріччя 2022 рік					
		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	
				Сума компенсацій, наданих споживачам, грн	Кількість споживачів, яким надана компенсація	Сума компенсацій, наданих споживачам, грн	Кількість споживачів, яким надана компенсація
1	АТ "ДТЕК Київські регіональні електромережі"	1 324 087,62	4 368	685 277,62	1 338	563 600	2 725
2	АТ "Прикарпаттяобленерго"	1 040 540,06	7 132	441 140,06	4 311	41 600	132
3	ПрАТ "Львівобленерго"	873 451,64	6 363	503 851,64	4 542	0	0
4	АТ "ДТЕК Одеські електромережі"	843 115,42	5 587	384 315,42	3 435	10 200	20
5	ПрАТ "Кіровоградобленерго"	474 054,69	2 512	87 954,69	918	35 500	111
6	АТ "ДТЕК Дніпровські електромережі"	471 858,68	2 949	151 458,68	1 485	9 400	26
7	АТ "Полтаваобленерго"	198 908,71	1 924	103 308,71	1 480	0	0
8	АТ "Житомиробленерго"	148 438,80	1 295	99 411,30	1 125	45 000	150
9	ПрАТ "Рівнеобленерго"	121 361,77	638	97 721,77	546	360	1
10	ПрАТ "ДТЕК Київські електромережі"	112 397,47	468	33 697,47	270	43 300	105
11	АТ "ДТЕК Донецькі електромережі"	87 800,00	208	0	0	0	0
12	ПАТ "Черкасиобленерго"	49 178,76	597	23 418,76	437	0	0
13	ПрАТ "Українська залізниця"	46 600,00	49	0	0	0	0
14	АТ "Чернівціобленерго"	27 250,39	301	26 250,39	299	1 000	2
15	ПрАТ "Волиньобленерго"	26 465,25	148	19 265,25	110	0	0
16	ПАТ ''Сумиобленерго''	10 000,00	50	0	0	0	0
17	АТ "Чернігівобленерго"	8 400,00	7	0	0	0	0
18	АТ "Вінницяобленерго"	2 000,00	3	0	0	0	0
19	ПАТ "Запоріжжяобленерго"	1 103,64	7	703,64	6	0	0
20	ВАТ "Тернопільобленерго"	229,80	2	29,80	1	0	0
21	АТ "Хмельницькобленерго"	219,77	6	219,77	6	0	0
22	ПрАТ "Закарпаттяобленерго"	0	0	0	0	0	0
23	ПрАТ "ПЕЕМ "ЦЕК"	0	0	0	0	0	0
24	АТ "Миколаївобленерго"	0	0	0	0	0	0
25	АТ "Харківобленерго"	0	0	0	0	0	0
Разом		**5 867 462**	**34 614**	**2 658 025**	**20 309**	**749 960**	**3 272**

* дані від АТ «Херсонобленерго» та ТОВ «Луганське енергетичне об’єднання» за І півріччя 2022 року відсутні

Додаток 3.

Узагальнена кількість наданих послуг ліцензіатами з централізованого водопостачання та водовідведення та їх середня тривалість*

Код послуги	Тип послуги	Кількість наданих послуг	Строк виконання послуги, визначений законодавством	Середній строк надання послуги
S1	Надання доступу до мережі водопостачання:	4138		4,08
S1.1	видача технічних умов	3004	10 роб. днів	3,82
S1.2	підключення об'єкта замовника до мереж	1134	10 днів	3,03
S2	Надання доступу до мережі водовідведення:	2798		4,15
S2.1	видача технічних умов	2058	10 роб. днів	3,92
S2.2	підключення об'єкта замовника до мереж	740	10 днів	2,71
S3	Періодична повірка засобів обліку	110669	місяць	3,53
S4	Перевірка кількісних або якісних показників надання послуг (з питань водопостачання)	156		0,49
S4.1	проведення перевірки кількісних або якісних показників надання послуг	156		0,49
S4.2	розгляд акта-претензії за результатами перевірки	0	3 роб. дні	0,00
S5	Перевірка кількісних або якісних показників надання послуг (з питань водовідведення)	0		0,00
S5.1	проведення перевірки кількісних або якісних показників надання послуг	0		0,00
S5.2	розгляд акта-претензії за результатами перевірки	0	3 роб. дні	0,00
S6	Відповідь на письмові звернення побутових споживачів (з питань водопостачання), у т. ч.:	9080		7,11
S6.1	на скарги щодо незадовільної якості питної води	163	місяць	2,74
S6.2	на скарги на недостатній тиск у мережі	498	місяць	3,72
S6.3	на скарги на перерви у водопостачанні	907	місяць	4,39
S6.4	інші звернення	7503	місяць	5,99
S7	Відповідь на письмові звернення побутових споживачів (з питань водовідведення), у т. ч.:	1106		4,97
S7.1	на скарги щодо незадовільної якості надання послуг з водовідведення	641	місяць	2,26
S7.2	інші звернення	375	місяць	4,09
Водопостачання		**124043**		**3,80**
Водовідведення		**3814**		**3,04**

* без врахування підприємств, від яких відсутні дані