Форма № 12-НКРЕКП-якість-розподіл
(квартальна)
ЗАТВЕРДЖЕНО
Постанова НКРЕКП
12.06.2018 № 374

Звіт

Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії

за III (квартал) 2021 **року**

Подають:	Терміни подання
Ліцензіати, що здійснюють господарську діяльність з розподілу електричної енергії, – Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	50-й день після звітного періоду

Респондент:

Найменування: АТ "Харківобленерго" | Код ЄДРПОУ 00131954

Місцезнаходження: 61037, Харківська область, м.Харків, вул. Плеханівська, 149

(поштовий індекс, область /Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця /провулок, площа тощо, № будинку /корпусу, № квартири /офісу)

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	1233	1233	0		3,66		
S1.1	видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:	015	703	703	0		5,40		
S1.1.1	стандартне приєднання (пункт 4.5.5*)	020	612	612	-	10 роб. днів	5,61	-	-
S1.1.2	нестандартне приєднання (без необхідності погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	025	91	91	-	10 роб. днів	3,95	-	-
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	0	0	0		0,00		
S1.2.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	040	0	-	-	5 роб. днів	-	-	-
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	530	530	0		1,35		
S1.3.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	055	529	529	-	5 роб. днів	1,34	-	-
S1.3.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	060	1	1	-	10 роб. днів	6,00	-	-
S2	Видача:	065	223	223	0		1,41		
S2.1	паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу (пункт 2.1.4**)	070	28	28	0	3 роб. дні	1,75	-	-
S2.2	підписаного ОСР паспорту точки розподілу (пункт 2.1.4**)	075	195	195	0	10 роб. днів	1,36	-	-
S3	Відновлення електроживлення електроустановки споживача:	080	40	40	0		2,47		
S3.1	яка була відключена за заявою споживача (пункт 11.5.11*, пункт 7.13**)	085	17	17	0	5 роб. днів	2,88	-	-
S3.2	яка була відключена за ініціативою ОСР (пункт 11.5.23*, пункт 7.12**)	090	17	17	0		1,94		
S3.2.1	у міській місцевості	095	12	12	0	3 роб. дні	1,75	-	-
S3.2.2	у сільській місцевості	100	5	5	0	5 роб. днів	2,40	-	-
S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника (пункт 7.12**)	105	6	6	0		2,83		
S3.3.1	у міській місцевості	110	3	3	0	3 роб. дні	1,67	-	-
S3.3.2	у сільській місцевості	115	3	3	0	5 роб. днів	4,00	-	-
S4	Перевірка лічильника	120	8948	8948	0		4,02		
S4.1	контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії (пункти 6.5.19 – 6.5.20***)	125	6429	6429	0	20 роб. днів	4,64	-	-
S4.2	експертиза засобів комерційного обліку (пункти 6.5.19 – 6.5.20***)	130	1	1	0	20 роб. днів	4,00	-	-
S4.3	установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії споживача (пункт 5.2.15***)	135	1906	1906	0	7 роб. днів	2,24	-	-
S4.4	заміна або зміна місця встановлення лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5***)	140	610	610	0	7 роб. днів	3,00	-	-
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів:	145	977	977	0		5,18		
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (пункт 13.1.4*)	150	203	203	0	30 днів	6,06	-	-
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	463	463	0	45 днів	3,28	-	-
S5.3	розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії (пункт 13.1.4*)	160	51	51	0	5 роб. днів	3,02	-	-
S5.4	розгляд скарг (претензій) щодо якості електричної енергії (пункт 13.2.1*)	165	88	88	0		12,28		
S5.4.1	якщо вимірювання параметрів якості електричної енергії не проводяться	170	73	73	0	15 днів	10,49	-	-
S5.4.2	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії	175	13	13	0	30 днів	17,46	-	-
S5.4.3	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії у групи споживачів	180	2	2	0	45 днів	44,00	-	-
S5.5	розгляд звернень Споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання (пункт 13.3.1*)	185	13	13	0	30 днів	12,46	-	-
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	159	159	0		5,77		
S5.7.1	без проведення перевірки лічильника	200	75	75	0	5 роб. днів	3,21	-	-
S5.7.2	у разі потреби проведення перевірки лічильника	205	84	84	0	20 роб. днів	8,05	-	-
Разом		210	11421	11421	0		4,02	0	0,00%

* 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