Звіт

Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії

за I (квартал) 2022 **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 ПрАТ "Волиньобленерго" Код ЄДРПОУ 00131512

Місцезнаходження 43023, Волинська обл., м. Луцьк, вул. Єршова, 4

(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	1329	1329	0		3,21		
S1.1	видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:	015	639	639	0		4,23		
S1.1.1	стандартне приєднання (пункт 4.5.5*)	020	579	579	0	10 роб. днів	4,14	-	-
S1.1.2	нестандартне приєднання (без необхідності погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	025	58	58	0	10 роб. днів	5,07	-	-
S1.1.3	нестандартне приєднання (з необхідністю погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	030	2	2	0	20 роб. днів	6,50	-	-
S1.2	подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання (пункт 4.7.6*)	035	2	2	0		1,00		
S1.2.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	040	0	0	0	5 роб. днів	0,00	-	-
S1.2.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	045	2	2	0	10 роб. днів	1,00	-	-
S1.3	підключення електроустановок Замовника до електричної мережі (пункт 4.8.4*)	050	688	688	0		2,27		
S1.3.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	055	592	592	0	5 роб. днів	1,71	-	-
S1.3.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	060	96	96	0	10 роб. днів	5,75	-	-
S2	Видача:	065	13	13	0		1,62		
S2.1	паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу (пункт 2.1.4**)	070	2	2	0	3 роб. дні	3,00	-	-
S2.2	підписаного ОСР паспорту точки розподілу (пункт 2.1.4**)	075	11	11	0	10 роб. днів	1,36	-	-
S3	Відновлення електроживлення електроустановки споживача:	080	282	282	0		1,33		
S3.1	яка була відключена за заявою споживача (пункт 11.5.11*, пункт 7.13**)	085	7	7	0	5 роб. днів	1,57	-	-
S3.2	яка була відключена за ініціативою ОСР (пункт 11.5.23*, пункт 7.12**)	090	50	50	0		1,52		
S3.2.1	у міській місцевості	095	33	33	0	3 роб. дні	1,48	-	-
S3.2.2	у сільській місцевості	100	17	17	0	5 роб. днів	1,59	-	-
S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника (пункт 7.12**)	105	225	225	0		1,28		
S3.3.1	у міській місцевості	110	140	140	0	3 роб. дні	1,16	-	-
S3.3.2	у сільській місцевості	115	85	85	0	5 роб. днів	1,46	-	-
S4	Перевірка лічильника	120	1453	1453	0		3,35		
S4.1	контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії (пункти 6.5.19 – 6.5.20***)	125	640	640	0	20 роб. днів	3,34	-	-
S4.2	експертиза засобів комерційного обліку (пункти 6.5.19 – 6.5.20***)	130	4	4	0	20 роб. днів	2,75	-	-
S4.3	установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії споживача (пункт 5.2.15***)	135	426	426	0	7 роб. днів	3,32	-	-
S4.4	заміна або зміна місця встановлення лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5***)	140	383	383	0	7 роб. днів	3,41	-	-
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів:	145	356	356	0		7,67		
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (пункт 13.1.4*)	150	122	122	0	30 днів	10,24	-	-
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	3	3	0	45 днів	13,00	-	-
S5.3	розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії (пункт 13.1.4*)	160	0		0	5 роб. днів		-	-
S5.4	розгляд скарг (претензій) щодо якості електричної енергії (пункт 13.2.1*)	165	227	227	0		5,89		
S5.4.1	якщо вимірювання параметрів якості електричної енергії не проводяться	170	221	221	0	15 днів	5,44	-	-
S5.4.2	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії	175	5	5	0	30 днів	24,80	-	-
S5.4.3	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії у групи споживачів	180	1	1	0	45 днів	11,00	-	-
S5.5	розгляд звернень Споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання (пункт 13.3.1*)	185	4	4	0	30 днів	26,75	-	-
S5.6	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо кількості перерв в електропостачанні протягом року в точці розподілу споживача	190	0		0	30 днів		-	-
S5.7	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі (пункт 8.6.17***)	195	0	0	0		0,00		
S5.7.1	без проведення перевірки лічильника	200	0			5 роб. днів		-	-
S5.7.2	у разі потреби проведення перевірки лічильника	205	0		0	20 роб. днів		-	-
	Разом	210	3433	3433	0		3,57	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