

Звіт
Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії
за І квартал 2025 року
(квартал)

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, Україна, Луцький р-н, Волинська обл., місто Луцьк, вулиця Яремчука Назарія, будинок, 4
(поштовий індекс, область (Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/пробулок, площа тощо)
№ будинку/квартири, № 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, %
A	Б	В	1	2	3	4	5	6	7
S1	Приєднання до мереж системи розподілу:	010	2000	2000	0		4.08		
S1.1	видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:	015	1149	1149	0		6.12		
S1.1.1	стандартне приєднання (пункт 4.5.5*)	020	1030	1030	0	10 роб. днів	6.03	1	0.10%
S1.1.2	нестандартне приєднання (без необхідності погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	025	119	119	0	10 роб. днів	6.88		
S1.1.3	нестандартне приєднання (з необхідністю погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	030	0			20 роб. днів			
S1.2	повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСР (пункт 4.1.2*)	035	29	29	0	2 роб. дні	1.28		
S1.3	подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання (пункт 4.7.6*)	040	0	0	0		0.00		
S1.3.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	045	0			5 роб. днів			
S1.3.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	050	0			10 роб. днів			
S1.4	підключення електроустановок Замовника до електричної мережі (пункт 4.8.4*)	055	822	822	0		1.33		
S1.4.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	060	815	815	0	5 роб. днів	1.33		
S1.4.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	065	7	7	0	10 роб. днів	1.57		
S2	Видача:	070	129	129	0		1.84		
S2.1	паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу (пункт 2.1.5**)	075	26	26	0	3 роб. дні	1.50		
S2.2	підписаного ОСР паспорта точки розподілу (пункт 2.1.5**)	080	102	102	0	10 роб. днів	1.93		
S2.3	підписаного ОСР паперового примірника укладеного договору про приєднання (пункт 4.1.2*)	085	1	1	0	3 роб. дні	2.00		
S2.4	замовнику проєкта багатостороннього договору про приєднання і проєкта технічних умов (4.1.11.2*)	090	0			10 роб. днів			
S3	Відновлення електроживлення електроустановки споживача:	095	755	755	0		1.17		
S3.1	яка була відключена за заявою споживача (пункт 11.5.11*, пункт 7.13**)	100	13	13	0	5 роб. днів	3.00		
S3.2	яка була відключена за ініціативою ОСР (пункт 11.5.23*, пункт 7.12**)	105	28	28	0		1.61		
S3.2.1	у міській місцевості	110	14	14	0	3 роб. дні	1.07		
S3.2.2	у сільській місцевості	115	14	14	0	5 роб. днів	2.14		
S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника (пункт 7.12**)	120	714	714	0		1.12		
S3.3.1	у міській місцевості	125	437	437	0	3 роб. дні	1.06		
S3.3.2	у сільській місцевості	130	277	277	0	5 роб. днів	1.21		
S4	Перевірка лічильника:	135	4154	4154	0		4.32		
S4.1	позачерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії (пункт 6.5.19 ***)	140	297	297	0	20 роб. днів	5.51		
S4.2	позачергова технічна перевірка та експертиза засобів вимірювальної техніки (пункт 6.5.20***)	145	2327	2327	0	20 роб. днів	5.25		
S4.3	установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії споживача (пункт 5.2.16***)	150	878	878	0	7 роб. днів	2.24		
S4.4	заміна лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5***)	155	652	652	0	7 роб. днів	3.25		
S4.5	зміна місця встановлення лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5***)	160	0			14 роб. днів			
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів:	165	542	542	0		6.53		
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (пункт 13.1.4*)	170	83	83	0	30 днів	10.13		
S5.2	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або	175	0			45 днів			
S5.3	розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії (пункт 13.1.4*)	180	0			5 роб. днів			
S5.4	розгляд скарг (претензій) щодо якості електричної енергії (пункт 13.2.1*)	185	457	457	0		5.77		
S5.4.1	якщо вимірювання параметрів якості електричної енергії не проводяться	190	439	439	0	15 днів	4.97		
S5.4.2	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії	195	17	17	0	30 днів	24.12		
S5.4.3	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії у групі споживачів	200	1	1	0	45 днів	43.00		
S5.5	розгляд звернень Споживачів щодо відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР показників якості	205	2	2	0	30 днів	29.50		
S5.6	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо кількості перерв в електропостачанні протягом року в точці розподілу	210	0			30 днів			
S5.7	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі (пункт	215	0	0	0		0.00		
S5.7.1	без проведення перевірки лічильника	220	0			5 роб. днів			
S5.7.2	у разі потреби проведення перевірки лічильника	225	0			20 роб. днів			
	Разом	230	7580	7580	0		4.06	1	0.01%

* 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