

Звіт
Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії

за I квартал 2026 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:	ПРАТ «Волиньобленерго»	Код ЄДРПОУ	00131512
Найменування	43023, Україна, Волинська обл., місто Луцьк, вулиця Яремчука Назарія, будинок, 4		
Місцезнаходження	<i>(іншотиповий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/проекти, площа/площа)</i>		

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	B	B	1	2	3	4	5	6	7
S1	Приєднання до мереж системи розподілу:	010	3748	3748	0		5.29		
S1.1	видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:	015	2399	2399	0		7.26		
S1.1.1	стандартне приєднання (пункт 4.5.5*)	020	2184	2184	0	10 роб. днів	7.21	24	1.10%
S1.1.2	нестандартне приєднання (без необхідності погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	025	211	211	0	10 роб. днів	7.63	6	2.84%
S1.1.3	нестандартне приєднання (з необхідністю погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	030	4	4	0	20 роб. днів	15.00		
S1.2	повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСР (пункт 4.1.2*)	035	19	19	0	2 роб. дні	1.53		
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	1330	1330	0		1.78		
S1.4.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	060	1317	1317	0	5 роб. днів	1.72		
S1.4.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	065	13	13	0	10 роб. днів	7.46		
S2	Видача:	070	190	190	0		2.08		
S2.1	паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу (пункт 2.1.5**)	075	38	38	0	3 роб. дні	1.50		
S2.2	підписаного ОСР паспорта точки розподілу (пункт 2.1.5**)	080	141	141	0	10 роб. днів	2.28		
S2.3	підписаного ОСР паперового примірника укладеного договору про приєднання (пункт 4.1.2*)	085	11	11	0	3 роб. дні	1.64		
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	579	579	0		1.22		
S3.1	яка була відключена за заявою споживач (пункт 11.5.11*, пункт 7.13**)	100	25	25	0	5 роб. днів	1.88		
S3.2	яка була відключена за ініціативою ОСР (пункт 11.5.23*, пункт 7.12**)	105	36	36	0		1.92		
S3.2.1	у міській місцевості	110	14	14	0	3 роб. дні	1.71		
S3.2.2	у сільській місцевості	115	22	22	0	5 роб. днів	2.05		
S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника (пункт 7.12**)	120	518	518	0		1.14		
S3.3.1	у міській місцевості	125	346	346	0	3 роб. дні	1.06		
S3.3.2	у сільській місцевості	130	172	172	0	5 роб. днів	1.29		
S4	Перевірка лічильника:	135	3289	3289	0		3.48		
S4.1	позачерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії (пункт 6.5.19 ***)	140	0			20 роб. днів			
S4.2	позачергова технічна перевірка та експертиза засобів виміральної техніки (пункт 6.5.20***)	145	1608	1608	0	20 роб. днів	4.68		
S4.3	установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії споживача (пункт 5.2.16***)	150	1275	1275	0	7 роб. днів	2.01		
S4.4	заміна лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5***)	155	406	406	0	7 роб. днів	3.34		
S4.5	зміна місця встановлення лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5***)	160	0			14 роб. днів			
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів:	165	825	825	0		8.44		
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (пункт 13.1.4*)	170	300	300	0	30 днів	10.87		
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	522	522	0		7.04		
S5.4.1	якщо вимірювання параметрів якості електричної енергії не проводяться	190	504	504	0	15 днів	6.39		
S5.4.2	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії	195	17	17	0	30 днів	24.53		
S5.4.3	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії у групи споживачів	200	1	1	0	45 днів	39.00		
S5.5	розгляд звернень Споживачів щодо відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР показників якості	205	2	2	0	30 днів	11.50		
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	1	1	0		7.00		
S5.7.1	без проведення перевірки лічильника	220	0			5 роб. днів			
S5.7.2	у разі потреби проведення перевірки лічильника	225	1	1	0	20 роб. днів	7.00		
	Разом	230	8631	8631	0		4.56	30	0.35%

* 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