

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

за III квартал 2025 року  
(квартал)

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

**Респондент:**  
Найменування ПРАТ «Волинобленерго» Код ЄДРПОУ 00131512  
Місцезнаходження 43023, Україна, Волинська обл., місто Луцьк, вулиця Ярмчука Назарія, будинок, 4  
*(поштовий індекс, область/Автономія Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/пробулок, площа тощо)*

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	Приднання до мереж системи розподілу:	010	2975	2975	0		5.00		
S1.1	видача технічних умов на приднання разом з проектом договору про приднання:	015	1800	1800	0		7.13		
S1.1.1	стандартне приднання (пункт 4.5.5*)	020	1661	1661	0	10 роб. днів	7.08		
S1.1.2	нестандартне приднання (без необхідності погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	025	139	139	0	10 роб. днів	7.77		
S1.1.3	нестандартне приднання (з необхідністю погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	030	0			20 роб. днів			
S1.2	повідомлення про відмову у придданні електроустановок замовника до електричних мереж ОСР (пункт 4.1.2*)	035	37	37	0	2 роб. дні	1.43		
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	1138	1138	0		1.75		
S1.4.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	060	1135	1135	0	5 роб. днів	1.75		
S1.4.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	065	3	3	0	10 роб. днів	1.00		
S2	Видача:	070	105	105	0		3.08		
S2.1	паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу (пункт 2.1.5**)	075	13	13	0	3 роб. дні	1.62		
S2.2	підписаного ОСР паспорта точки розподілу (пункт 2.1.5**)	080	77	77	0	10 роб. днів	3.69		
S2.3	підписаного ОСР паперового примірника укладеного договору про приднання (пункт 4.1.2*)	085	15	15	0	3 роб. дні	1.20		
S2.4	замовнику проекта багатостороннього договору про приднання і проекта технічних умов (4.1.11.2*)	090	0			10 роб. днів			
S3	Відновлення електроживлення електроустановки споживача:	095	1422	1422	0		1.17		
S3.1	яка була відключена за заявою споживача (пункт 11.5.11*, пункт 7.13**)	100	41	41	0	5 роб. днів	2.61		
S3.2	яка була відключена за ініціативою ОСР (пункт 11.5.23*, пункт 7.12**)	105	43	43	0		1.86		
S3.2.1	у міській місцевості	110	21	21	0	3 роб. дні	1.43		
S3.2.2	у сільській місцевості	115	22	22	0	5 роб. днів	2.27		
S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника (пункт 7.12**)	120	1338	1338	0		1.10		
S3.3.1	у міській місцевості	125	974	974	0	3 роб. дні	1.06		
S3.3.2	у сільській місцевості	130	364	364	0	5 роб. днів	1.21		
S4	Перевірка лічильника:	135	3495	3495	0		4.13		
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	1781	1781	0	20 роб. днів	5.75		
S4.3	установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії споживача (пункт 5.2.16***)	150	1232	1232	0	7 роб. днів	2.12		
S4.4	заміна лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5***)	155	482	482	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/скарів/претензій споживачів:	165	584	584	0		8.59		
S5.1	розгляд звернень/скарів/претензій споживачів (пункт 13.1.4*)	170	166	166	0	30 днів	12.30		
S5.2	розгляд звернень/скарів/претензій споживачів (якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або	175	1	1	0	45 днів	26.00		
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	373	373	0		5.95		
S5.4.1	якщо вимірювання параметрів якості електричної енергії не проводиться	190	351	351	0	15 днів	4.77		
S5.4.2	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії	195	21	21	0	30 днів	24.86		
S5.4.3	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії у групі споживачів	200	1	1	0	45 днів	22.00		
S5.5	розгляд звернень Споживачів щодо відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР показників якості	205	16	16	0	30 днів	15.06		
S5.6	розгляд звернень/скарів/претензій споживачів щодо кількості перерв в електропостачанні протягом року в точці розподілу	210	23	23	0	30 днів	19.70		
S5.7	розгляд звернень/скарів/претензій споживачів щодо виварлення номінальних показів лічильника у платіжному документі (пункт	215	5	5	0		8.60		
S5.7.1	без проведення перевірки лічильника	220	1	1	0	5 роб. днів	4.00		
S5.7.2	у разі потреби проведення перевірки лічильника	225	4	4	0	20 роб. днів	9.75		
<b>Разом</b>			<b>230</b>	<b>8581</b>	<b>8581</b>	<b>0</b>	<b>4.23</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>

\* Кодекс систем розподілу, затверджений постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310

\*\* Правила роздрібною 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