

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

за **IV квартал** **2023** року
(квартал)

Подать:	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		
	<i>(пошт. овий індекс, область / Автономна Республіка Крим, район, поштовий пункт, вулиця / провулок, площа / т.ош.)</i>		
	<i>№ будинку / корпусу, № квартири / офісу)</i>		

Код послуги	Типи 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	0	0	0		0,00		
S1.1	видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:	015	0	0	0		0,00		
S1.1.1	стандартне приєднання (пункт 4.5.5*)	020	0			10 роб. днів			
S1.1.2	нестандартне приєднання (без необхідності погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	025	0			10 роб. днів			
S1.1.3	нестандартне приєднання (з необхідністю погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	030	0			20 роб. днів			
S1.2	подача 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	0	0	0		0,00		
S1.3.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	055	0			5 роб. днів			
S1.3.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	060	0			10 роб. днів			
S2	Видача:	065	64	64	0		1,88		
S2.1	паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу (пункт 2.1.4**)	070	11	11	0	3 роб. дні	1,73		
S2.2	підписаного ОСР паспорту точки розподілу (пункт 2.1.4**)	075	53	53	0	10 роб. днів	1,91		
S3	Відновлення електроживлення електроустановки споживача:	080	176	176	0		1,87		
S3.1	яка була відключена за заявою споживача (пункт 11.5.11*, пункт 7.13**)	085	54	54	0	5 роб. днів	2,13		
S3.2	яка була відключена за ініціативою ОСР (пункт 11.5.23*, пункт 7.12**)	090	73	73	0		1,84		
S3.2.1	у міській місцевості	095	30	30	0	3 роб. дні	1,40		
S3.2.2	у сільській місцевості	100	43	43	0	5 роб. днів	2,14		
S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника (пункт 7.12**)	105	49	49	0		1,63		
S3.3.1	у міській місцевості	110	36	36	0	3 роб. дні	1,47		
S3.3.2	у сільській місцевості	115	13	13	0	5 роб. днів	2,08		
S4	Перевірка лічильника	120	3393	3393	0		3,40		
S4.1	контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії (пункти 6.5.19 – 6.5.20***)	125	1765	1765	0	20 роб. днів	3,30		
S4.2	експертиза засобів комерційного обліку (пункти 6.5.19 – 6.5.20***)	130	0			20 роб. днів			
S4.3	установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії споживача (пункт 6.5.20***)	135	620	620	0	7 роб. днів	4,14		
S4.4	заміна або зміна місця встановлення лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5****)	140	1008	1008	0	7 роб. днів	3,10		
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів:	145	351	351	0		7,70		
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (пункт 13.1.4*)	150	83	83	0	30 днів	11,93		
S5.2	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (якщо під час розгляду звернення необхідно)	155	0			45 днів			
S5.3	розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу	160	0			5 роб. днів			
S5.4	розгляд скарг (претензій) щодо якості електричної енергії (пункт 13.2.1*)	165	266	266	0		6,39		
S5.4.1	якщо вимірювання параметрів якості електричної енергії не проводяться	170	229	229	0	15 днів	3,71		
S5.4.2	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії	175	35	35	0	30 днів	22,69		
S5.4.3	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії у групі споживачів	180	2	2	0	45 днів	28,00		
S5.5	розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих наслідком	185	2	2	0	30 днів	6,00		
S5.6	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо кількості перерв в електропостачанні протягом	190	0			30 днів			
S5.7	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у	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			20 роб. днів			
	Разом	210	3984	3984	0		3,69	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