

Звіт
Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії
за IV кварталом 2024 року

Подано:	Термін подання
Ліцензіати, що здійснюють господарську діяльність з розподілу електричної енергії, – Національний комісії, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики та комунальних послуг	50-й день після звітного періоду

Респондент: **ПРАТ «Волинсьобленерго»** Код ЄДРПОУ **00131512**

Найменування **43023, Волинська область, м.Луцьк, вул. Яремчука Назарія, буд.4**

Місцезнаходження *(повний вказів, область (Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця (приміток), 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, %
S1	Приднання до мереж системи розподілу:	010	2323	2323	0		4,91		
S1.1	видача технічних умов на приднання разом з проектом договору про приднання:	015	1297	1297	0		7,33		
S1.1.1	стандартне приднання (пункт 4.5.5*)	020	1140	1140	0	10 роб. днів	7,29		
S1.1.2	нестандартне приднання (без необхідності погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	025	157	157	0	10 роб. днів	7,64		
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	54	54	0	2 роб. дні	1,44		
S1.3	подача робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання (пункт 4.7.6**)	040	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	972	972	0		1,87		
S1.4.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	060	950	950	0	5 роб. днів	1,78		
S1.4.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	065	22	22	0	10 роб. днів	5,59		
S2	Видача:	070	126	126	0		3,70		
S2.1	наперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу (пункт 2.1.5**)	075	18	18	0	3 роб. дні	1,50		
S2.2	підписаного ОСР паспорта точки розподілу (пункт 2.1.5**)	080	108	108	0	10 роб. днів	4,06		
S2.3	підписаного ОСР наперового примірника укладеного договору про приднання (пункт 4.1.2*)	085	0			3 роб. дні			
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	790	790	0		1,29		
S3.1	яка була відключена за завгою споживача (пункт 11.5.11*, пункт 7.13**)	100	29	29	0	5 роб. днів	2,69		
S3.2	яка була відключена за ініціативою ОСР (пункт 11.5.23*, пункт 7.12**)	105	53	53	0		1,92		
S3.2.1	у міській місцевості	110	22	22	0	3 роб. дні	1,27		
S3.2.2	у сільській місцевості	115	31	31	0	5 роб. днів	2,39		
S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника (пункт 7.12**)	120	708	708	0		1,19		
S3.3.1	у міській місцевості	125	389	389	0	3 роб. дні	1,15		
S3.3.2	у сільській місцевості	130	319	319	0	5 роб. днів	1,23		
S4	Перевірка лічильника:	135	4842	4842	0		4,12		
S4.1	почагоерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії (пункт 6.5.19.***)	140	470	470	0	20 роб. днів	4,19		
S4.2	почагоергова технічна перевірка та експертиза засобів виміральної техніки (пункт 6.5.20***)	145	2590	2590	0	20 роб. днів	4,99		
S4.3	установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії споживача (пункт 5.2.16***)	150	998	998	0	7 роб. днів	2,58		
S4.4	заміна лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5***)	155	784	784	0	7 роб. днів	3,19		
S4.5	зміна місця установки лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5***)	160	0			14 роб. днів			
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів:	165	614	614	0		6,27		
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (пункт 13.1.4*)	170	125	125	0	30 днів	8,77		
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*)	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	488	488	0		5,63		
S5.4.1	якщо вимірювання параметрів якості електричної енергії не проводиться	190	477	477	0	15 днів	5,16		
S5.4.2	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії	195	11	11	0	30 днів	26,00		
S5.4.3	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії у групі споживачів	200	0			45 днів			
S5.5	розгляд звернень Споживачів щодо відшкодування збитків, завланих унаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання (пункт 13.3.1*)	205	1	1	0	30 днів	6,00		
S5.6	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо кількості перерв в електропостачанні протягом року в точці	210	0			30 днів			
S5.7	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо виправлення помилоквих показів лічильника у платіжному документі (пункт 8.6.17***)	215	0	0	0		0,00		
S5.7.1	без проведення перевірки лічильника	220	0			5 роб. днів			
S5.7.2	у разі потреб проведення перевірки лічильника	225	0			20 роб. днів			
	Разом	230	8695	8695	0		4,22	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