

## Звіт

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

за **IV квартал** **2025** року  
(квартал)

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

Респондент:	<b>ПрАТ «Волиньобленерго»</b>	Код ЄДРПОУ	<b>00131512</b>
Найменування	<b>43023, Україна, Волинська обл., місто Луцьк, вулиця Яремчука Назарія, будинок, 4</b>		
Місцезнаходження	<i>(поштовий індекс, область Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/пробулок, площа тощо.</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 строки, %
A	B	V	1	2	3	4	5	6	7
S1	Приєднання до мереж системи розподілу:	010	3973	3973	0		4.79		
S1.1	видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:	015	2151	2151	0		7.41		
S1.1.1	стандартне приєднання (пункт 4.5.5*)	020	1997	1997	0	10 роб. днів	7.38		
S1.1.2	нестандартне приєднання (без необхідності погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	025	153	153	0	10 роб. днів	7.83		
S1.1.3	нестандартне приєднання (з необхідністю погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	030	1	1	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	1.37		
S1.3	подавання 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	0	0	5 роб. днів			
S1.3.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	050	0	0	0	10 роб. днів			
S1.4	підключення електроустановок Замовника до електричної мережі (пункт 4.8.4*)	055	1803	1803	0		1.71		
S1.4.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	060	1799	1799	0	5 роб. днів	1.71		
S1.4.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	065	4	4	0	10 роб. днів	4.50		
S2	Видача:	070	173	173	0		1.90		
S2.1	паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу (пункт 2.1.5**)	075	24	24	0	3 роб. дні	1.33		
S2.2	підписаного ОСР паспорта точки розподілу (пункт 2.1.5**)	080	140	140	0	10 роб. днів	2.03		
S2.3	підписаного ОСР паперового примірника укладеного договору про приєднання (пункт 4.1.2*)	085	9	9	0	3 роб. дні	1.44		
S2.4	замовнику проекта багатостороннього договору про приєднання і проекта технічних умов (4.1.11.2*)	090	0	0	0	10 роб. днів			
S3	Відновлення електроживлення електроустановки споживача:	095	997	997	0		1.24		
S3.1	яка була відключена за заявою споживача (пункт 11.5.11*, пункт 7.13**)	100	74	74	0	5 роб. днів	2.08		
S3.2	яка була відключена за ініціативою ОСР (пункт 11.5.23*, пункт 7.12**)	105	17	17	0		1.65		
S3.2.1	у міській місцевості	110	8	8	0	3 роб. дні	1.13		
S3.2.2	у сільській місцевості	115	9	9	0	5 роб. днів	2.11		
S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника (пункт 7.12**)	120	906	906	0		1.16		
S3.3.1	у міській місцевості	125	628	628	0	3 роб. дні	1.12		
S3.3.2	у сільській місцевості	130	278	278	0	5 роб. днів	1.24		
S4	Перевірка лічильника:	135	3998	3998	0		3.39		
S4.1	позачерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії (пункт 6.5.19****)	140	0	0	0	20 роб. днів			
S4.2	позачергова технічна перевірка та експертиза засобів виміральної техніки (пункт 6.5.20****)	145	1618	1618	0	20 роб. днів	5.01		
S4.3	установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії споживача (пункт 5.2.16****)	150	1810	1810	0	7 роб. днів	2.07		
S4.4	заміна лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5****)	155	570	570	0	7 роб. днів	2.97		
S4.5	зміна місця встановлення лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5****)	160	0	0	0	14 роб. днів			
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів:	165	755	755	0		7.84		
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (пункт 13.1.4*)	170	240	240	0	30 днів	10.33		
S5.2	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або	175	0	0	0	45 днів			
S5.3	розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії (пункт 13.1.4*)	180	0	0	0	5 роб. днів			
S5.4	розгляд скарг (претензій) щодо якості електричної енергії (пункт 13.2.1*)	185	512	512	0		6.63		
S5.4.1	якщо вимірювання параметрів якості електричної енергії не проводиться	190	484	484	0	15 днів	5.55		
S5.4.2	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії	195	26	26	0	30 днів	24.54		
S5.4.3	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії у групі споживачів	200	2	2	0	45 днів	37.00		
S5.5	розгляд звернень Споживачів щодо відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР показників якості	205	2	2	0	30 днів	12.50		
S5.6	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо кількості перерв в електропостачанні протягом року в точці розподілу	210	1	1	0	30 днів	16.00		
S5.7	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо виправлення помилок показів лічильника у платіжному документі (пункт	215	0	0	0		0.00		
S5.7.1	без проведення перевірки лічильника	220	0	0	0	5 роб. днів			
S5.7.2	у разі потреби проведення перевірки лічильника	225	0	0	0	20 роб. днів			
	<b>Разом</b>	230	9896	9896	0		4.05	0	0.00%

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

\*\* Правила роздрібногo 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