Форма № 12-НКРЕКП-якість-розподіл
(квартальна)
ЗАТВЕРДЖЕНО
Постанова НКРЕКП
12.06.2018 № 374

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

за I квартал 2021 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:
Найменування ПрАТ «Волиньобленерго» Код ЄДРПОУ 00131512
Місцезнаходження 43023, Волинська обл. м. Луцьк вул. Єршова, 4
(поштовий індекс, область (Автономна Республіка Крим), район, населений пункт, вулиця (проспект, провулок тощо),
№ будинку (корпусу), № квартири (офісу))

Код рядка	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, %
А	Б	В	1	2	3	4	5	6	7
S1	Приєднання до мереж системи розподілу:	010	1143	1143	0		3,02		
S1.1	видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:	015	723	723	0		3,82		
S1.1.1	стандартне приєднання (пункт 4.5.5*)	020	650	650	0	10 роб. днів	3,72		
S1.1.2	нестандартне приєднання (без необхідності погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	025	73	73	0	10 роб. днів	4,75		
S1.1.3	нестандартне приєднання (з необхідністю погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	030	0			20 роб. днів			
S1.2	подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання (пункт 4.7.6*)	035	0	0	0		0,00		
S1.2.1	не потребує приєднання електропостачання інших Користувачів	040	0			5 роб. днів			
S1.2.2	потребує приєднання електропостачання інших Користувачів	045	0			10 роб. днів			
S1.3	відключення електроустановок Замовника до електричної мережі (пункт 4.8.4*)	050	420	420	0		1,65		
S1.3.1	не потребує приєднання електропостачання інших Користувачів	055	123	123	0	5 роб. днів	1,12		
S1.3.2	потребує приєднання електропостачання інших Користувачів	060	297	297	0	10 роб. днів	1,87		
S2	Видача:	065	407	407	0		1,16		
S2.1	паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу (пункт 2.1.4**)	070	271	271	0	3 роб. дні	1,24		
S2.2	підписаного ОСР паспорту точки розподілу (пункт 2.1.4**)	075	136	136	0	10 роб. днів	1,00		
S3	Відновлення електроживлення електроустановки споживача:	080	160	160	0		1,51		
S3.1	яка була відключена за заявою споживача (пункт 11.5.11*, пункт 7.13**)	085	14	14	0	5 роб. днів	1,79		
S3.2	яка була відключена за ініціативою ОСР (пункт 11.5.23*, пункт 7.12**)	090	66	66	0		1,67		
S3.2.1	у міській місцевості	095	50	50	0	3 роб. дні	1,54		
S3.2.2	у сільській місцевості	100	16	16	0	5 роб. днів	2,06		
S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника (пункт 7.12**)	105	80	80	0		1,33		
S3.3.1	у міській місцевості	110	56	56	0	3 роб. дні	1,25		
S3.3.2	у сільській місцевості	115	24	24	0	5 роб. днів	1,50		
S4	Перевірка лічильника	120	561	561	0		3,27		
S4.1	контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії (пункти 6.5.19 – 6.5.20***)	125	111	111	0	20 роб. днів	3,76		
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 5.2.15***)	135	381	381	0	7 роб. днів	3,13		
S4.4	заміна або зміна місця встановлення лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5***)	140	69	69	0	7 роб. днів	3,32		
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів:	145	418	418	0		7,20		
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (пункт 13.1.4*)	150	110	110	0	20 днів	11,84		
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*)	155	0			45 днів			
S5.3	розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії (пункт 13.1.4*)	160	0			5 роб. днів			
S5.4	розгляд скарг (претензій) щодо якості електричної енергії (пункт 13.2.1*)	165	306	306	0		5,53		
S5.4.1	якщо вимірювання параметрів якості електричної енергії не проводиться	170	282	282	0	15 днів	4,15		
S5.4.2	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії	175	23	23	0	30 днів	21,17		
S5.4.3	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії у групи споживачів	180	1	1	0	45 днів	36,00		
S5.5	розгляд звернень Споживачів щодо відшкодування збитків, заданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання (пункт 13.3.1*)	185	0			30 днів			
S5.6	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо кількості перерв в електропостачанні протягом року в точці розподілу споживача	190	0			30 днів			
S5.7	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі (пункт 8.6.17***)	195	7	2	0		6,00		
S5.7.1	без проведення перевірки лічильника	200	0			5 роб. днів			
S5.7.2	у разі потреби проведення перевірки лічильника	205	2	2	0	20 роб. днів	8,00		
	Разом	210	2689	2689	0		3,35	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