

Звіт
Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії
за _____ І квартал _____ 2025 року

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	Б	В	1	2	3	4	5	6	7
S1	Приєднання до мереж системи розподілу:	010	856	856	0		5,63		
S1.1	видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:	015	597	597	0		6,76		
S1.1.1	стандартне приєднання (пункт 4.5.5*)	020	490	490	0	10 роб. днів	6,89		
S1.1.2	нестандартне приєднання (без необхідності погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	025	104	104	0	10 роб. днів	6,12		
S1.1.3	нестандартне приєднання (з необхідністю погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	030	3	3	0	20 роб. днів	8,33		
S1.2	повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСР (пункт 4.1.2*)	035	0			2 роб. дні			
S1.3	подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання (пункт 4.7.6*)	040	2	2	0		4,00		
S1.3.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	045	1	1	0	5 роб. днів	1,00		
S1.3.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	050	1	1	0	10 роб. днів	7,00		
S1.4	підключення електроустановок Замовника до електричної мережі (пункт 4.8.4*)	055	257	257	0		3,03		
S1.4.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	060	255	255	0	5 роб. днів	2,99		
S1.4.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	065	2	2	0	10 роб. днів	7,50		
S2	Видача:	070	3025	3025	0		3,29		
S2.1	паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу (пункт 2.1.5**)	075	1254	1254	0	3 роб. дні	1,34		
S2.2	підписаного ОСР паспорта точки розподілу (пункт 2.1.5**)	080	1771	1771	0	10 роб. днів	4,66		
S2.3	підписаного ОСР паперового примірника укладеного договору про приєднання (пункт 4.1.2*)	085	0			3 роб. дні			
S2.4	замовнику проєкта багатостороннього договору про приєднання і проєкта технічних умов (4.1.11.2*)	090	0			10 роб. днів			
S3	Відновлення електроживлення електроустановки споживача:	095	811	811	0		1,40		
S3.1	яка була відключена за заявою споживача (пункт 11.5.11*, пункт 7.13**)	100	55	55	0	5 роб. днів	3,65		
S3.2	яка була відключена за ініціативою ОСР (пункт 11.5.23*, пункт 7.12**)	105	7	7	0		2,43		
S3.2.1	у міській місцевості	110	6	6	0	3 роб. дні	2,00		
S3.2.2	у сільській місцевості	115	1	1	0	5 роб. днів	5,00		
S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника (пункт 7.12**)	120	749	749	0		1,23		
S3.3.1	у міській місцевості	125	567	567	0	3 роб. дні	1,10		
S3.3.2	у сільській місцевості	130	182	182	0	5 роб. днів	1,62		
S4	Перевірка лічильника:	135	8085	8085	0		4,82		
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 вимірювальної техніки (пункт 6.5.20***)	145	4551	4551	0	20 роб. днів	6,21		
S4.3	установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії споживача (пункт 5.2.16***)	150	2127	2127	0	7 роб. днів	2,44		
S4.4	заміна лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5***)	155	1405	1405	0	7 роб. днів	3,90		
S4.5	зміна місця встановлення лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5***)	160	2	2	0	14 роб. днів	6,00		
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів:	165	15529	15529	0		2,36		
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (пункт 13.1.4*)	170	13087	13087	0	30 днів	2,28		
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	433	433	0	45 днів	8,09		
S5.3	розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії (пункт 13.1.4*)	180	9	9	0	5 роб. днів	2,00		
S5.4	розгляд скарг (претензій) щодо якості електричної енергії (пункт 13.2.1*)	185	1005	1005	0		1,87		
S5.4.1	якщо вимірювання параметрів якості електричної енергії не проводяться	190	995	995	0	15 днів	1,66		
S5.4.2	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії	195	10	10	0	30 днів	22,90		
S5.4.3	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії у групи споживачів	200	0			45 днів			
S5.5	розгляд звернень Споживачів щодо відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання (пункт 13.3.1*)	205	2	2	0	30 днів	12,00		

S5.6	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо кількості перерв в електропостачанні протягом року в точці розподілу споживача	210	0			30 днів			
S5.7	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі (пункт 8.6.17***)	215	993	993	0		1,41		
S5.7.1	без проведення перевірки лічильника	220	982	982	0	5 роб. днів	1,32		
S5.7.2	у разі потреби проведення перевірки лічильника	225	11	11	0	20 роб. днів	9,09		
Разом		230	28306	28306	0		3,23	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