

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

за IV квартал 2020 року  
(квартал)

Подають:	Терміни подання
Ліцензії, 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:** АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі» \_\_\_\_\_  
**Місцезаходження:** \_\_\_\_\_  
Код ЄДРПОУ: 23359034

(повнотілий запис; область (Автономна Республіка Крим, район, місцевий пункт, вулиця, провулок, площа тощо)

(в будинку, на вулиці, в офісних приміщеннях)

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 перевищує установлені строки	Відсоток послуг, час виконання яких перевищує установлені терміни, %
A	B	B	1	2	3	4	5	6	7
S1	Приєднання до мереж системи розподілу:	010	4494	4451	43		3,62		
S1.1	видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:	015	3806	3763	43		4,06		
S1.1.1	стандартне приєднання (пункт 4.5.5*)	020	3052	3037	15	10 роб. днів	3,33		
S1.1.2	нестандартне приєднання (без необхідності погодження ТУ з ОСЦ) (пункт 4.5.6*)	025	753	725	28	10 роб. днів	7,11		
S1.1.3	нестандартне приєднання (з необхідністю погодження ТУ з ОСЦ) (пункт 4.5.6*)	030	1	1	0	20 роб. днів	19,00		
S1.2	подання робочої інструкції для проведення виробничих електрообладнання (пункт 4.7.6*)	035	11	11	0		1,55		
S1.2.1	не потребує приміщення електропостачання інших Користувачів	040	2	2	0	5 роб. днів	1,50		
S1.2.2	потребує приміщення електропостачання інших Користувачів	045	9	9	0	10 роб. днів	1,56		
S1.3	підключення електроустановок Замовника до електричної мережі (пункт 4.8.4*)	050	677	677	0		1,18		
S1.3.1	не потребує приміщення електропостачання інших Користувачів	055	65	65	0	5 роб. днів	1,03		
S1.3.2	потребує приміщення електропостачання інших Користувачів	060	612	612	0	10 роб. днів	1,20		
S2	Видача:	065	8	8	0		3,25		
S2.1	шаперового приєднання укладеного договору про надання послуг з розподілу (пункт 2.1.4**)	070	5	5	0	3 роб. дні	2,20		
S2.2	відписаного ОСР паспорту точки розподілу (пункт 2.1.4**)	075	3	3	0	10 роб. днів	5,00		
S3	Відключення електроустановки споживача:	080	1135	1135	0		1,26		
S3.1	яка була відключена за наявною споживача (пункт 11.5.11*, пункт 7.13**)	085	9	9	0	5 роб. днів	1,56		
S3.2	яка була відключена за ініціативою ОСР (пункт 11.5.23*, пункт 7.12**)	090	551	551	0		1,25		
S3.2.1	у міський місцевості	095	489	489	0	3 роб. дні	1,20		
S3.2.2	у сільській місцевості	100	62	62	0	5 роб. днів	1,61		
S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника (пункт 7.12**)	105	575	575	0		1,26		
S3.3.1	у міський місцевості	110	474	474	0	3 роб. дні	1,18		
S3.3.2	у сільській місцевості	115	101	101	0	5 роб. днів	1,63		
S4	Перевірка лічильника	120	4977	4977	0		3,29		
S4.1	контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії (пункти 6.5.19 – 6.5.20**)	125	1123	1123	0	20 роб. днів	3,51		
S4.2	експертиза засобів комерційного обліку (пункти 6.5.19 – 6.5.20**)	130	34	34	0	20 роб. днів	13,44		
S4.3	установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії споживача (пункт 5.2.15**)	135	525	525	0	7 роб. днів	2,91		
S4.4	заміна або зміна місця встановлення лічильника електричної енергії (пункт 5.8.5**)	140	3295	3295	0	7 роб. днів	3,17		
S5	Розгляд звернень/скарів/претензій споживачів:	145	1004	1004	0		13,55		
S5.1	розгляд звернень/скарів/претензій споживачів (пункт 13.1.4*)	150	566	566	0	30 днів	16,61		
S5.2	розгляд звернень/скарів/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 та послуги з розподілу електричної енергії (пункт 13.1.4*)	160	20	20	0	5 роб. днів	3,40		
S5.4	розгляд скарг (претензій) щодо якості електричної енергії (пункт 13.2.1*)	165	412	412	0		9,85		
S5.4.1	якщо вимірювання параметрів якості електричної енергії не проводяться	170	409	409	0	15 днів	9,83		
S5.4.2	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії	175	2	2	0	30 днів	9,50		
S5.4.3	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії у групі споживачів	180	1	1	0	45 днів	17,00		
S5.5	розгляд звернень/скарів/претензій споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання (пункт 13.3.1*)	185	2	2	0	30 днів	21,00		
S5.6	розгляд звернень/скарів/претензій споживачів щодо кількості перерв в електропостачанні протягом року в точці розподілу споживача	190	0			30 днів			
S5.7	розгляд звернень/скарів/претензій споживачів щодо направлення помилкових показів лічильника у платіжному документі (пункт 8.6.17**)	195	4	4	0		10,25		
S5.7.1	без проведення перевірки лічильника	200	0			5 роб. днів			
S5.7.2	у разі потреби проведення перевірки лічильника	205	4	4	0	20 роб. днів	10,25		
<b>Разом</b>			210	11618	11575	43	4,11	0	0,00%

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

\*\* Правила роздібного ринку електричної енергії, затверджені постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312

\*\*\* Кодокс комерційного обліку електричної енергії, затверджений постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311