

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

за IV квартал 2025 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: АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі» Код ЄДРПОУ: 23359034  
Місцезнаходження:

(поштовий індекс, область / Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця / провулок, 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 строки, %
A	Б	В	1	2	3	4	5	6	7
S1	Приєднання до мереж системи розподілу:	010	3153	3153	0		3,87		
S1.1	видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:	015	1680	1680	0		6,18		
S1.1.1	стандартне приєднання (пункт 4.5.5*)	020	1316	1316	0	10 роб. днів	6,00		
S1.1.2	нестандартне приєднання (без необхідності погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	025	357	357	0	10 роб. днів	6,73		
S1.1.3	нестандартне приєднання (з необхідністю погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	030	7	7	0	20 роб. днів	11,57		
S1.2	повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСР (пункт 4.1.2*)	035	786	786	0	2 роб. дні	1,46		
S1.3	подання 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			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	687	687	0		1,00		
S1.4.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	060	687	687	0	5 роб. днів	1,00		
S1.4.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	065	0			10 роб. днів			
S2	Видача:	070	116	116	0		4,75		
S2.1	паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу (пункт 2.1.5**)	075	7	7	0	3 роб. дні	1,71		
S2.2	підписаного ОСР наспорта точки розподілу (пункт 2.1.5**)	080	107	107	0	10 роб. днів	5,02		
S2.3	підписаного ОСР паперового примірника укладеного договору про приєднання (пункт 4.1.2*)	085	2	2	0	3 роб. дні	1,00		
S2.4	замовнику проекта багатостороннього договору про приєднання і проекта технічних умов (4.1.11.2*)	090	0			10 роб. днів			
S3	Відновлення електроживлення електроустановки споживача:	095	6217	6217	0		1,81		
S3.1	яка була відключена за заявою споживача (пункт 11.5.11*, пункт 7.13**)	100	0			5 роб. днів			
S3.2	яка була відключена за ініціативою ОСР (пункт 11.5.23*, пункт 7.12**)	105	313	313	0		2,42		
S3.2.1	у міській місцевості	110	270	270	0	3 роб. дні	2,25	12	4,44%
S3.2.2	у сільській місцевості	115	43	43	0	5 роб. днів	3,47	2	4,65%
S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника (пункт 7.12**)	120	5904	5904	0		1,78		
S3.3.1	у міській місцевості	125	4829	4829	0	3 роб. дні	1,64	83	1,72%
S3.3.2	у сільській місцевості	130	1075	1075	0	5 роб. днів	2,44	50	4,65%
S4	Перевірка лічильника:	135	5600	5600	0		5,01		
S4.1	позачерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії (пункт 6.5.19 ***)	140	1914	1914	0	20 роб. днів	6,80		
S4.2	позачергова технічна перевірка та експертиза засобів виміральної техніки (пункт 6.5.20****)	145	826	826	0	20 роб. днів	5,85		
S4.3	установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії споживача (пункт 5.2.16****)	150	45	45	0	7 роб. днів	3,16		
S4.4	заміна лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5****)	155	2778	2778	0	7 роб. днів	3,55		
S4.5	зміна місця встановлення лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5****)	160	37	37	0	14 роб. днів	5,65		
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів:	165	8991	8991	0		12,33		
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (пункт 13.1.4*)	170	2475	2475	0	30 днів	17,73		
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	6509	6509	0		10,27		
S5.4.1	якщо вимірювання параметрів якості електричної енергії не проводяться	190	6172	6172	0	15 днів	9,93		
S5.4.2	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії	195	337	337	0	30 днів	16,49		
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	6	6	0	30 днів	22,17		
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	1	1	0		8,00		
S5.7.1	без проведення перевірки лічильника	220	0			5 роб. днів			
S5.7.2	у разі потреби проведення перевірки лічильника	225	1	1	0	20 роб. днів	8,00		
<b>Разом</b>		<b>230</b>	<b>24077</b>	<b>24077</b>	<b>0</b>		<b>6,77</b>	<b>147</b>	<b>0,61%</b>

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

\*\* Правила роздрібною 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