

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

за IV квартал 2024 року  
(квартал)

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	B	В	1	2	3	4	5	6	7
S1	Приднання до мереж системи розподілу:	010	1017	1017	0		4,12		
S1.1	видача технічних умов на приднання разом з проектом договору про приднання:	015	683	683	0		5,01		
S1.1.1	стандартне приднання (пункт 4.5.5*)	020	579	579	0	10 роб. днів	5,12		
S1.1.2	нестандартне приднання (без необхідності погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	025	93	93	0	10 роб. днів	4,46		
S1.1.3	нестандартне приднання (з необхідністю погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	030	11	11	0	20 роб. днів	3,82		
S1.2	повідомлення про відмову у придданні електроустановок замовника до електричних мереж ОСР (пункт 4.1.2*)	035	1	1	0	2 роб. дні	2,00		
S1.3	подавання робочої напруги для проведення виробувань електрообладнання (пункт 4.7.6*)	040	21	21	0		1,29		
S1.3.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	045	21	21	0	5 роб. днів	1,29		
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	312	312	0		2,38		
S1.4.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	060	310	310	0	5 роб. днів	2,36		
S1.4.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	065	2	2	0	10 роб. днів	5,00		
S2	Видача:	070	2321	2321	0		3,91		
S2.1	паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу (пункт 2.1.5**)	075	325	325	0	3 роб. дні	1,09		
S2.2	підписаного ОСР паспорта точки розподілу (пункт 2.1.5**)	080	1937	1937	0	10 роб. днів	4,46		
S2.3	підписаного ОСР паперового примірника укладеного договору про приднання (пункт 4.1.2*)	085	59	59	0	3 роб. дні	1,15		
S2.4	замовнику проєкта багатостороннього договору про приднання і проєкта технічних умов (4.1.11.2*)	090	0			10 роб. днів			
S3	Відновлення електроживлення електроустановки споживача:	095	763	763	0		1,26		
S3.1	яка була відключена за заявою споживача (пункт 11.5.11*, пункт 7.13**)	100	40	40	0	5 роб. днів	2,83		
S3.2	яка була відключена за ініціативою ОСР (пункт 11.5.23*, пункт 7.12**)	105	54	54	0		1,72		
S3.2.1	у міській місцевості	110	28	28	0	3 роб. дні	2,18		
S3.2.2	у сільській місцевості	115	26	26	0	5 роб. днів	1,23		
S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника (пункт 7.12**)	120	669	669	0		1,13		
S3.3.1	у міській місцевості	125	377	377	0	3 роб. дні	1,10		
S3.3.2	у сільській місцевості	130	292	292	0	5 роб. днів	1,17		
S4	Перевірка лічильника:	135	7787	7787	0		5,42		
S4.1	позачерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії (пункт 6.5.19 ***)	140	1135	1135	0	20 роб. днів	6,55		
S4.2	позачергова технічна перевірка та експертиза засобів виміральної техніки (пункт 6.5.20***)	145	4497	4497	0	20 роб. днів	6,51		
S4.3	установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії споживача (пункт 5.2.16***)	150	1168	1168	0	7 роб. днів	1,29		
S4.4	заміна лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5***)	155	961	961	0	7 роб. днів	3,91		
S4.5	зміна місця встановлення лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5***)	160	26	26	0	14 роб. днів	9,96		
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів:	165	21651	21651	0		1,79		
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (пункт 13.1.4*)	170	16611	16611	0	30 днів	1,96		
S5.2	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертну засобу обліку) (пункт 13.1.4*)	175	1987	1987	0	45 днів	1,21		
S5.3	розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії (пункт 13.1.4*)	180	500	500	0	5 роб. днів	1,43		
S5.4	розгляд скарг (претензій) щодо якості електричної енергії (пункт 13.2.1*)	185	2501	2501	0		1,24		
S5.4.1	якщо вимірювання параметрів якості електричної енергії не проводяться	190	1842	1842	0	15 днів	1,18		
S5.4.2	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії	195	658	658	0	30 днів	1,39		
S5.4.3	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії у групі споживачів	200	1	1	0	45 днів	15,00		
S5.5	розгляд звернень Споживачів щодо відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання (пункт 13.3.1*)	205	3	3	0	30 днів	11,00		
S5.6	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо кількості перерв в електропостачанні протягом року в точці розподілу споживача	210	1	1	0	30 днів	1,00		
S5.7	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі (пункт 8.6.17***)	215	48	48	0		1,50		
S5.7.1	без проведення перевірки лічильника	220	43	43	0	5 роб. днів	1,21		
S5.7.2	у разі потреби проведення перевірки лічильника	225	5	5	0	20 роб. днів	4,00		
	<b>Разом</b>	230	33539	33539	0		2,84	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

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

за                      III                      2024                      року  
(квартал)

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	Б	В	1	2	3	4	5	6	7
S1	Приднання до мереж системи розподілу:	010	438	438	0		5,63		
S1.1	видача технічних умов на приднання разом з проектом договору про приднання:	015	415	415	0		5,81		
S1.1.1	стандартне приднання (пункт 4.5.5*)	020	343	343	0	10 роб. днів	6,34		
S1.1.2	нестандартне приднання (без необхідності погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	025	72	72	0	10 роб. днів	3,28		
S1.1.3	нестандартне приднання (з необхідністю погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	030	0			20 роб. днів			
S1.2	повідомлення про відмову у придданні електроустановок замовника до електричних мереж ОСР (пункт 4.1.2*)	035	0			2 роб. дні			
S1.3	подання робочої документації для проведення випробувань електрообладнання (пункт 4.7.6*)	040	23	23	0		2,39		
S1.3.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	045	13	13		5 роб. днів	1,00		
S1.3.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	050	10	10		10 роб. днів	4,20		
S1.4	підключення електроустановок Замовника до електричної мережі (пункт 4.8.4*)	055	0	0	0		0,00		
S1.4.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	060	0			5 роб. днів			
S1.4.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	065	0			10 роб. днів			
S2	Видача:	070	121	121	0		1,79		
S2.1	паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу (пункт 2.1.5**)	075	63	63	0	3 роб. дні	1,00		
S2.2	підписаного ОСР паспорта точки розподілу (пункт 2.1.5**)	080	58	58	0	10 роб. днів	2,64		
S2.3	підписаного ОСР паперового примірника укладеного договору про приднання (пункт 4.1.2*)	085	0			3 роб. дні			
S2.4	замовнику проєкта багатостороннього договору про приднання і проєкта технічних умов (4.1.11.2*)	090	0			10 роб. днів			
S3	Відновлення електроживлення електроустановки споживача:	095	43	43	0		1,68		
S3.1	яка була відключена за заявою споживача (пункт 11.5.11*, пункт 7.13**)	100	6	6		5 роб. днів	3,33		
S3.2	яка була відключена за ініціативою ОСР (пункт 11.5.23*, пункт 7.12**)	105	13	13	0		1,70		
S3.2.1	у міській місцевості	110	4	4		3 роб. дні	2,00		
S3.2.2	у сільській місцевості	115	9	9	0	5 роб. днів	1,56		
S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника (пункт 7.12**)	120	24	24	0		1,25		
S3.3.1	у міській місцевості	125	2	2	0	3 роб. дні	2,00		
S3.3.2	у сільській місцевості	130	22	22	0	5 роб. днів	1,18		
S4	Перевірка лічильника:	135	1204	1204	0		4,21		
S4.1	почерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії (пункт 6.5.19***)	140	870	870	0	20 роб. днів	4,62		
S4.2	почергова технічна перевірка та експертиза засобів виміральної техніки (пункт 6.5.20***)	145	1	1	0	20 роб. днів	16,00		
S4.3	установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії споживача (пункт 5.2.16***)	150	1	1		7 роб. днів	1,00		
S4.4	заміна лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5***)	155	332	332	0	7 роб. днів	3,10		
S4.5	заміна місця встановлення лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5***)	160	0			14 роб. днів			
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів:	165	2013	2013	0		1,11		
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (пункт 13.1.4*)	170	1079	1079	0	30 днів	1,09		
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		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	932	932	0		1,14		
S5.4.1	якщо вимірювання параметрів якості електричної енергії не проводиться	190	506	506	0	15 днів	1,06		
S5.4.2	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії	195	426	426	0	30 днів	1,24		
S5.4.3	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії у групі 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	0			30 днів			
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 вираження помилкових показів лічильника у платіжному документі (пункт 8.6.17***)	215	2	2	0		1,00		
S5.7.1	без проведення перевірки лічильника	220	2	2	0	5 роб. днів	1,00		
S5.7.2	у разі потреби проведення перевірки лічильника	225	0			20 роб. днів			
<b>Разом</b>		230	3819	3819	0		2,63	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

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

за                                                                2024 року  
(квартал)

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	Б	В	1	2	3	4	5	6	7
S1	Приднання до мереж системи розподілу:	010	527	527	0		4,76		
S1.1	видача технічних умов на приднання разом з проектом договору про приднання:	015	508	508	0		4,76		
S1.1.1	стандартне приднання (пункт 4.5.5*)	020	389	389	0	10 роб. днів	5,14		
S1.1.2	нестандартне приднання (без необхідності погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	025	119	119	0	10 роб. днів	3,53		
S1.1.3	нестандартне приднання (з необхідністю погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	030	0			20 роб. днів			
S1.2	повідомлення про відмову у придданні 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	19	19	0		4,63		
S1.3.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	045	4	4	0	5 роб. днів	3,00		
S1.3.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	050	15	15	0	10 роб. днів	5,07		
S1.4	підключення електроустановок Замовника до електричної мережі (пункт 4.8.4*)	055	0	0	0		0,00		
S1.4.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	060	0			5 роб. днів			
S1.4.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	065	0			10 роб. днів			
S2	Видача:	070	154	154	0		2,74		
S2.1	паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу (пункт 2.1.5**)	075	61	61	0	3 роб. дні	1,00		
S2.2	підписаного ОСР паспорта точки розподілу (пункт 2.1.5**)	080	93	93	0	10 роб. днів	3,88		
S2.3	підписаного ОСР паперового примірника укладеного договору про приднання (пункт 4.1.2*)	085	0			3 роб. дні			
S2.4	замовнику проєкта багатостороннього договору про приднання і проєкта технічних умов (4.1.11.2*)	090	0			10 роб. днів			
S3	Відновлення електроживлення електроустановки споживача:	095	31	31	0		1,72		
S3.1	яка була відключена за заявою споживача (пункт 11.5.11*, пункт 7.13**)	100	8	8	0	5 роб. днів	3,50		
S3.2	яка була відключена за ініціативою ОСР (пункт 11.5.23*, пункт 7.12**)	105	19	19	0		1,00		
S3.2.1	у міській місцевості	110	7	7	0	3 роб. дні	1,00		
S3.2.2	у сільській місцевості	115	12	12	0	5 роб. днів	1,00		
S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника (пункт 7.12**)	120	4	4	0		1,50		
S3.3.1	у міській місцевості	125	0			3 роб. дні			
S3.3.2	у сільській місцевості	130	4	4	0	5 роб. днів	1,50		
S4	Перевірка лічильника:	135	773	773	0		4,92		
S4.1	почерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії (пункт 6.5.19***)	140	564	564	0	20 роб. днів	5,55		
S4.2	почергова технічна перевірка та експертиза засобів виміральної техніки (пункт 6.5.20***)	145	2	2	0	20 роб. днів	4,00		
S4.3	установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії споживача (пункт 5.2.16***)	150	0			7 роб. днів			
S4.4	заміна лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5***)	155	207	207	0	7 роб. днів	3,23		
S4.5	заміна місця встановлення лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5***)	160	0			14 роб. днів			
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів:	165	1918	1918	0		1,41		
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (пункт 13.1.4*)	170	1229	1229	0	30 днів	1,50		
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	8,60		
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	689	689	0		1,25		
S5.4.1	якщо вимірювання параметрів якості електричної енергії не проводиться	190	376	376	0	15 днів	1,02		
S5.4.2	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії	195	313	313	0	30 днів	1,53		
S5.4.3	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії у групі 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	0			30 днів			
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 виравлення помилкових показів лічильника у платіжному документі (пункт 8.6.17***)	215	0	0	0		0,00		
S5.7.1	без проведення перевірки лічильника	220	0			5 роб. днів			
S5.7.2	у разі потреби проведення перевірки лічильника	225	0			20 роб. днів			
	<b>Разом</b>	<b>230</b>	<b>3403</b>	<b>3403</b>	<b>0</b>		<b>2,79</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>

\* 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

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

за I 2024 року  
(квартал)

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 установлений строк	Відсоток послуг, час виконання яких перевищує установлений термін, %
A	Б	В	1	2	3	4	5	6	7
S1	Приднання до мереж системи розподілу:	010	405	405	0		5,87		
S1.1	видача технічних умов на приднання разом з проектом договору про приднання:	015	405	405	0		5,87		
S1.1.1	стандартне приднання (пункт 4.5.5*)	020	311	311	0	10 роб. днів	6,54		
S1.1.2	нестандартне приднання (без необхідності погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	025	94	94	0	10 роб. днів	3,65		
S1.1.3	нестандартне приднання (з необхідністю погодження ТУ з ОСП) (пункт 4.5.6*)	030	0			20 роб. днів			
S1.2	повідомлення про відмову у придданні 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	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	0	0	0		0,00		
S1.4.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	060	0			5 роб. днів			
S1.4.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	065	0			10 роб. днів			
S2	Видача:	070	160	160	0		5,79		
S2.1	паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу (пункт 2.1.5**)	075	5	5	0	3 роб. дні	1,00		
S2.2	підписаного ОСР паспорта точки розподілу (пункт 2.1.5**)	080	155	155	0	10 роб. днів	5,95		
S2.3	підписаного ОСР паперового примірника укладеного договору про приднання (пункт 4.1.2*)	085	0			3 роб. дні			
S2.4	замовнику проєкта багатостороннього договору про приднання і проєкта технічних умов (4.1.11.2*)	090	0			10 роб. днів			
S3	Відновлення електроживлення електроустановки споживача:	095	12	12	0		1,75		
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	4	4	0		2,75		
S3.2.1	у міській місцевості	110	0			3 роб. дні			
S3.2.2	у сільській місцевості	115	4	4	0	5 роб. днів	2,75		
S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника (пункт 7.12**)	120	8	8	0		1,25		
S3.3.1	у міській місцевості	125	3	3	0	3 роб. дні	1,00		
S3.3.2	у сільській місцевості	130	5	5	0	5 роб. днів	1,40		
S4	Перевірка лічильника:	135	698	698	0		4,48		
S4.1	почерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії (пункт 6.5.19 ***)	140	535	535	0	20 роб. днів	4,83		
S4.2	почергова технічна перевірка та експертиза засобів виміральної техніки (пункт 6.5.20***)	145	2	2	0	20 роб. днів	9,50		
S4.3	установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії споживача (пункт 5.2.16***)	150	0			7 роб. днів			
S4.4	заміна лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5***)	155	161	161	0	7 роб. днів	3,24		
S4.5	заміна місця встановлення лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5***)	160	0			14 роб. днів			
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів:	165	1446	1446	0		2,26		
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (пункт 13.1.4*)	170	659	659	0	30 днів	1,85		
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	115	115	0	45 днів	8,60		
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	669	669	0		1,59		
S5.4.1	якщо вимірювання параметрів якості електричної енергії не проводиться	190	425	425	0	15 днів	1,07		
S5.4.2	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії	195	244	244	0	30 днів	2,49		
S5.4.3	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії у групі 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	0			30 днів			
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 вираження помилкових показів лічильника у платіжному документі (пункт 8.6.17***)	215	3	3	0		1,00		
S5.7.1	без проведення перевірки лічильника	220	3	3	0	5 роб. днів	1,00		
S5.7.2	у разі потреби проведення перевірки лічильника	225	0			20 роб. днів			
<b>Разом</b>		230	2721	2721	0		3,57	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