

S4.4	заміна лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5***)	155	928	928	0	7 роб. днів	2,80		
S4.5	зміна місця встановлення лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5***)	160	37	37	0	14 роб. днів	3,59		
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів:	165	472	472	0		11,04		
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (пункт 13.1.4*)	170	316	316	0	30 днів	10,38		
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	2	2	0	45 днів	24,50		
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	154	154	0		12,20		
S5.4.1	якщо вимірювання параметрів якості електричної енергії не проводяться	190	100	100	0	15 днів	7,59	2	2,00%
S5.4.2	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії	195	54	54	0	30 днів	20,74	5	9,26%
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 ОСП 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 виправлення 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			
Разом		230	5968	5968	0		3,02	7	0,12%

* 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