

ЗВІТНІСТЬ
Звіт про звернення та скарги користувачів (споживачів) оператора системи розподілу
за 2023 рік

1. Інформація щодо кількості скарг (претензій) у розрізі категорій споживачів

№ з/п	Назва теми	Код рядка	Інформація щодо кількості скарг (претензій) у розрізі категорій споживачів															
			Загальна кількість зареєстрованих скарг протягом звітного періоду								Загальна кількість скарг на кінець звітного періоду, що залишилися не вирішеними за звітний період, од.							
			Усього	З них за категоріями споживачів, од.						Замовники	Усього	З них за категоріями споживачів на кінець звітного періоду, які залишилися не вирішеними, од.						Замовники
				побутові	індивідуальні побутові	колективні побутові	непобутові	у т. ч. малі непобутові	у т. ч. захищені			побутові	індивідуальні побутові	колективні побутові	непобутові	у т. ч. малі непобутові	у т. ч. захищені	
A	Б	В	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Приєднання до мережі	005	40	40	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.1	Плата за приєднання	010	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.2	Порушення встановлених строків приєднання	015	33	33	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.3	Процедура надання технічних вимог	020	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.4	Тимчасове підключення	025	3	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.5	Перешкоди з боку компанії для здійснення приєднання	030	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.6	Інше	035	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Облік	040	8	8	8	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
2.1	Зчитування та передача показів лічильника	045	1	1	1	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
2.2	Робота лічильника	050	1	1	1	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
2.3	Багатозонний облік	055	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
2.4	Експертиза лічильника	060	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
2.5	Ремонт лічильника	065	1	1	1	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
2.6	Повірка лічильника	070	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
2.7	Заміна лічильника	075	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
2.8	Інше	080	5	5	5	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
3	Якість електропостачання	085	5906	5646	5635	11	260	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
3.1	Якість електричної енергії	090	21	21	21	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
3.2	Надійність (безперебійність) електропостачання	095	5122	5100	5099	1	22	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
3.3	Інше	100	763	525	515	10	238	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
4	Договір про надання послуг з розподілу	105	1	1	1	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
4.1	Укладення договору	110	1	1	1	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
4.2	Зміна договору	115	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
4.3	Неповна інформація у договорі	120	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
4.4	Розірвання договору	125	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
4.5	Комерційні умови оплати	130	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
4.6	Строки підписання договору після подання заяви	135	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
4.7	Інше	140	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
5	Активізація послуг (подача напруги за заявою споживача)	145	2	2	2	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
5.1	точноток постачання після зміни власника	150	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
5.2	Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою	155	2	2	2	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
6	Відключення за несплату рахунків	160	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
7	Виставлення рахунків за розподіл електроенергії	165	8	8	8	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
7.1	Неправильно виставлений рахунок	170	4	4	4	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
7.2	Незрозумілий рахунок	175	2	2	2	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
7.3	Заборогованість за рахунком	180	2	2	2	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
7.4	Інше	185	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
8	Тариф на розподіл електроенергії	190	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
8.1	Зміна тарифу	195	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
8.2	Неправильний тариф	200	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
8.3	Прозорість тарифу (незрозумілість або складність визначення тарифу)	205	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
8.4	Інше	210	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
9	Зміна постачальника	215	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
10	Відшкодування/компенсація	220	112	112	112	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
10.1	Відшкодування завданних збитків	225	112	112	112	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
10.2	Компенсація за неотримання гарантованих стандартів якості послуг	230	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
11	Акти про порушення споживачем договору	235	1	1	1	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
12	Неконкурентна поведінка	240	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
13	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	245	3	3	3	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
14	Скарги на працівників компанії	250	49	49	47	2	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
15	Додаткові послуги споживачеві	255	6	6	6	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
16	Надання іншої довідкової інформації	260	207	207	205	2	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
17	Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	265	28	28	26	2	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
18	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	270	22	22	22	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	

II. Інформація щодо кількості звернень (запитів) у розрізі категорій споживачів

№ з/п	Назва теми	Код рядка	Загальна кількість зареєстрованих звернень (окрім скарг та претензій) протягом звітної періоду								
			Усього	З них за категоріями споживачів, од.						Замовники	Від інших осіб, що не є споживачами/з амовниками
				побутові	індивідуальні побутові	колективні побутові	непобутові	у т. ч. малі непобутові	у т. ч. захищені		
A	Б	В	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Приєднання до мережі	275	2204	2007	2007	0	194	554	6	3	0
1.1	Плата за приєднання	280	113	86	86	0	27	0	0	0	0
1.2	Порушення встановлених строків приєднання	285	1	1	1	0	0	0	0	0	0
1.3	Процедура надання технічних вимог	290	182	109	109	0	70	0	0	3	0
1.4	Тимчасове підключення	295	1641	1639	1639	0	2	554	6	0	0
1.5	Перешкоди з боку компанії для здійснення приєднання	300	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.6	Інше	305	267	172	172	0	95	0	0	0	0
2	Облік	310	384603	384365	384365	0	238	0	0	0	0
2.1	Зчитування та передача показів лічильника	315	382918	382916	382916	0	2	0	0	0	0
2.2	Робота лічильника	320	392	343	343	0	49	0	0	0	0
2.3	Багатозонний облік	325	206	178	178	0	28	0	0	0	0
2.4	Експертиза лічильника	330	226	173	173	0	53	0	0	0	0
2.5	Ремонт лічильника	335	80	80	80	0	0	0	0	0	0
2.6	Певірка лічильника	340	165	119	119	0	46	0	0	0	0
2.7	Заміна лічильника	345	94	94	94	0	0	0	0	0	0
2.8	Інше	350	522	462	462	0	60	0	0	0	0
3	Якість електропостачання	355	109007	108074	108074	0	933	0	0	0	0
3.1	Якість електричної енергії	360	3857	3762	3762	0	95	0	0	0	0
3.2	Надійність (безперебійність) електропостачання	365	101277	100565	100565	0	712	0	0	0	0
3.3	Інше	370	3873	3747	3747	0	126	0	0	0	0
4	Договір про надання послуг з розподілу	375	7068	6351	6351	0	717	0	0	0	0
4.1	Укладення договору	380	1979	1675	1675	0	304	0	0	0	0
4.2	Зміна договору	385	4704	4569	4569	0	135	0	0	0	0
4.3	Неповна інформація у договорі	390	50	50	50	0	0	0	0	0	0
4.4	Розірвання договору	395	111	0	0	0	111	0	0	0	0
4.5	Комерційні умови оплати	400	105	0	0	0	105	0	0	0	0
4.6	Строки підписання договору після подання заяви	405	1	1	1	0	0	0	0	0	0
4.7	Інше	410	118	56	56	0	62	0	0	0	0
5	Активізація послуг (подача напруги за заявою споживача)	415	218	209	209	0	9	0	0	0	0
5.1	Початок постачання після зміни власника приміщення	420	10	10	10	0	0	0	0	0	0
5.2	Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою	425	208	199	199	0	9	0	0	0	0
6	Відключення за несплату рахунків	430	3	3	3	0	0	0	0	0	0
7	Виставлення рахунків за розподіл електроенергії	435	857	854	853	1	3	0	0	0	0
7.1	Неправильно виставлений рахунок	440	503	503	503	0	0	0	0	0	0
7.2	Незрозумілий рахунок	445	4	4	3	1	0	0	0	0	0
7.3	Заборогованість за рахунком	450	305	305	305	0	0	0	0	0	0
7.4	Інше	455	45	42	42	0	3	0	0	0	0
8	Тариф на розподіл електроенергії	460	4	4	4	0	0	0	0	0	0
8.1	Зміни тарифу	465	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8.2	Неправильний тариф	470	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8.3	Прозорість тарифу (незрозумілість або складність визначення тарифу)	475	1	1	1	0	0	0	0	0	0
8.4	Інше	480	3	3	3	0	0	0	0	0	0
9	Зміна постачальника	485	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Відшкодування/компенсація	490	1	1	1	0	0	0	0	0	0
10.1	Відшкодування завданих збитків	495	1	1	1	0	0	0	0	0	0
10.2	Компенсація за неотримання гарантованих стандартів якості послуг	500	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	Акти про порушення споживачем договору	505	11	11	11	0	0	0	0	0	0
12	Неконкурентна поведінка	510	1	1	1	0	0	0	0	0	0
13	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	515	26	26	26	0	0	0	0	0	0
14	Скарги на працівників компанії	520	21	21	21	0	0	0	0	0	0
15	Додаткові послуги споживачеві	525	3719	3719	3707	12	0	0	0	0	0
16	Надання іншої довідкової інформації	530	84903	84903	84748	155	0	0	0	0	0
17	Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	535	14936	14936	14936	0	0	0	0	0	0
18	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	540	478	478	477	1	0	0	0	0	0