

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

№ з/п	Назва теми	Код рядка	Загальна кількість зареєстрованих звернень (окрім скарг та претензій) протягом звітного періоду								Замовники	Від інших осіб, що не є споживачами/за мовниками
			Усього	З них за категоріями споживачів, ол.								
				побутові	індивідуальні побутові	колективні побутові	непобутові	у т. ч. малі непобутові	у т. ч. захищені			
А	Б	В	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Приднання до мережі	275	2749	286	282	4	305	259	0	2158	0	
1.1	Плата за приднання	280	27	27	0	0	0	0	0	0	0	
1.2	Порушення встановлених строків приднання	285	24	0	0	0	0	0	0	24	0	
1.3	Процедура надання технічних вимог	290	1790	124	124	0	57	57	0	1609	0	
1.4	Тимчасове відключення	295	4	3	3	0	1	0	0	0	0	
1.5	Переїзди з боку компанії для здійснення приднання	300	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
1.6	Інше	305	904	132	128	4	247	202	0	525	0	
2	Облік	310	382782	382471	382471	0	311	148	0	0	0	
2.1	Ухиляння та передача показів лічильника	315	374461	374457	374457	0	4	4	0	0	0	
2.2	Робота лічильника	320	4678	4519	4519	0	159	72	0	0	0	
2.3	Балізональний облік	325	165	165	165	0	0	0	0	0	0	
2.4	Екстрена лічильника	330	308	307	307	0	1	0	0	0	0	
2.5	Ремонт лічильника	335	99	99	99	0	0	0	0	0	0	
2.6	Поїрка лічильника	340	42	42	42	0	0	0	0	0	0	
2.7	Зміна лічильника	345	2633	2558	2558	0	75	41	0	0	0	
2.8	Інше	350	396	324	324	0	72	30	0	0	0	
3	Якість електропостачання	355	125619	124401	124401	0	1218	565	0	0	0	
3.1	Якість електричної енергії	360	5613	5484	5484	0	129	43	0	0	0	
3.2	Надійність (безперервність) електропостачання	365	116272	115213	115213	0	1059	508	0	0	0	
3.3	Інше	370	374	3704	3704	0	30	14	0	0	0	
4	Договір про надання послуг з розподілу	375	8186	7649	7649	0	537	348	0	0	0	
4.1	Укладення договору	380	1065	780	780	0	285	219	0	0	0	
4.2	Зміна договору	385	5822	5703	5703	0	119	67	0	0	0	
4.3	Неповна інформація у договорі	390	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4.4	Розірвання договору	395	111	20	20	0	91	57	0	0	0	
4.5	Комерційні умови оплати	400	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4.6	Строки підписання договору після подання заяви	405	4	4	4	0	0	0	0	0	0	
4.7	Інше	410	1184	1142	1142	0	42	5	0	0	0	
5	Активна послуг (подача напруги за заявою споживача)	415	237	236	236	0	1	0	0	0	0	
5.1	Подача послуг після закриття приміщення	420	3	3	3	0	0	0	0	0	0	
5.2	Відключення споживача після відключення на певний строк за його заявою	425	234	233	233	0	1	0	0	0	0	
6	Відключення за несплату рахунків	430	131	131	131	0	0	0	0	0	0	
7	Виставлення рахунків за розподіл електроенергії	435	856	831	831	0	25	11	0	0	0	
7.1	Неправильно виставлений рахунок	440	508	508	508	0	0	0	0	0	0	
7.2	Неузгоджений рахунок	445	4	4	4	0	0	0	0	0	0	
7.3	Заборогованість за рахунком	450	138	138	138	0	0	0	0	0	0	
7.4	Інше	455	206	181	181	0	25	11	0	0	0	
8	Тариф за розподіл електроенергії	460	68	65	65	0	3	0	0	0	0	
8.1	Зміна тарифу	465	2	1	1	0	1	1	0	0	0	
8.2	Неправильний тариф	470	3	3	3	0	0	0	0	0	0	
8.3	Прозорість тарифу (неузгодженість або складність визначення тарифу)	475	60	59	59	0	1	1	0	0	0	
8.4	Інше	480	3	2	2	0	1	1	0	0	0	
9	Зміна постачальника	485	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
10	Відшкодування компенсація	490	3	3	3	0	0	0	0	0	0	
10.1	Відшкодування зовнішніх збитків	495	3	3	3	0	0	0	0	0	0	
10.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
11	Акти про порушення споживачем договору	505	7	7	7	0	0	0	0	0	0	
12	Неконкурентна поведінка	510	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
13	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	515	33	33	33	0	0	0	0	0	0	
14	Скарги на працівників компанії	520	137	137	137	0	0	0	0	0	0	
15	Додаткові послуги споживачеві	525	2330	2329	2329	0	1	1	0	0	0	
16	Надання іншої довідкової інформації	530	100098	100034	100034	0	64	25	0	0	0	
17	Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	535	21237	21236	21236	0	1	1	0	0	0	
18	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	540	436	436	436	0	0	0	0	0	0	

III. Інформація щодо складених ОСР актів про порушення

№ з/п	Категорія споживачів	Код рядка	Кількість складених актів про порушення		Обсяг необлікованого електричної енергії, розрахований на підставі актів про порушення		Сума нараховув за актами про порушення	Скасована сума нараховув за актами про порушення	Сума оплачених нараховув за актами про порушення, складеними у звітному періоді	Сума оплачених нараховув за актами про порушення, складеними у попередніх періодах
			ол.	ол.	тис. кВт·год	тис. грн				
			1	2	3	4				
А	Б	В	1	2	3	4	5	6	7	
1	Усього, у тому числі:	545	740	16	2 458,250	16 485,84	41,32	5 814,27	5 237,11	
1.1	побутові	550	603	7	1 574,280	10 493,43	0,00	4 502,47	3 548,14	
1.1.1	індивідуальні	555	591	7	1 528,940	10 164,65	0,00	4 485,53	3 516,96	
1.1.2	колективні	560	12	0	45,340	328,78	0,00	16,94	31,18	
1.2	непобутові	565	137	9	883,970	5 992,41	41,32	1 311,80	1 689,97	
1.2.1	у т. ч. малі непобутові споживачі	570	84	5	266,500	1 675,58	41,32	688,63	659,88	
1.2.2	у т. ч. захищені споживачі	575	53	4	617,470	5 316,83	0,00	623,17	1 030,09	