

### I. 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	9	8	8	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.1	Плата за приєднання	010	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.2	Порушення встановлених строків приєднання	015	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.3	Пропеєднання надання технічних вимог	020	7	6	6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.4	Тимчасове підключення	025	0	0	0	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	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Облік	040	5	3	3	0	2	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	0	0
2.2	Робота лічильника	050	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.3	Багатофункціональний облік	055	0	0	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	0	0
2.5	Ремонт лічильника	065	1	0	0	0	0	1	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	0	0
2.7	Заміна лічильника	075	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.8	Інше	080	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Якість електропостачання	085	464	457	449	8	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.1	Якість електричної енергії	090	102	98	91	7	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.2	Надійсність (безперебійність) електропостачання	095	355	352	352	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.3	Інше	100	7	7	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Договір про надання послуг з розподілу	105	6	3	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.1	Укладення договору	110	5	3	3	0	2	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	0	0
4.3	Неповна інформація у договорі	120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.4	Розірвання договору	125	1	0	0	0	0	1	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	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	0	0
4.7	Інше	140	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Активність послуг (подача напруги за заявою споживача)	145	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.1	Початок постачання після зміни власника приміщення	150	0	0	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	0	0	0	0	0	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	0	0
7	Виставлення рахунків за розподіл електроенергії	165	11	7	7	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.1	Неправильно виставлений рахунок	170	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.2	Незрозумілий рахунок	175	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.3	Заборогованість за рахунком	180	8	7	7	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.4	Інше	185	3	0	0	0	3	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	0	0
8.1	Зміни тарифу	195	0	0	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	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	0	0
8.4	Інше	210	0	0	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	0	0
10	Акти про порушення споживачем договору	235	10	8	8	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	Неконкурентна поведінка	240	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	245	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Скарги на працівників компанії	250	7	5	5	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	Додаткові послуги споживачеві	255	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	Надання іншої довідкової інформації	260	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	265	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	270	0	0	0	0	0	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 звітного періоду								Замовники	Від інших осіб, що не є споживачами/з/амовниками
			Усього	З них за категоріями споживачів, од.								
				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	1262	698	579	119	564	1	0	0	0	
1.1	Плата за приєднання	280	131	102	99	3	29	0	0	0	0	
1.2	Порушення встановлених строків приєднання	285	17	6	6	0	11	0	0	0	0	
1.3	Процедура надання технічних вимог	290	203	149	148	1	54	1	0	0	0	
1.4	Тимчасове підключення	295	48	35	35	0	13	0	0	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	863	406	291	115	457	0	0	0	0	
2	Облік	310	6725	5453	5453	0	1272	0	0	0	0	
2.1	Зчитування та передача показів лічильника	315	6131	4995	4995	0	1136	0	0	0	0	
2.2	Робота лічильника	320	75	58	58	0	17	0	0	0	0	
2.3	Багатоzonний облік	325	65	42	42	0	23	0	0	0	0	
2.4	Експертиза лічильника	330	189	129	129	0	60	0	0	0	0	
2.5	Ремонт лічильника	335	68	58	58	0	10	0	0	0	0	
2.6	Повірка лічильника	340	116	103	103	0	13	0	0	0	0	
2.7	Заміна лічильника	345	61	59	59	0	2	0	0	0	0	
2.8	Інше	350	20	9	9	0	11	0	0	0	0	
3	Якість електропостачання	355	572	463	463	0	109	0	0	0	0	
3.1	Якість електричної енергії	360	206	184	184	0	22	0	0	0	0	
3.2	Надійність (безперервність) електропостачання	365	342	258	258	0	84	0	0	0	0	
3.3	Інше	370	24	21	21	0	3	0	0	0	0	
4	Договір про надання послуг з розподілу	375	363	191	191	0	172	0	0	0	0	
4.1	Укладення договору	380	260	179	179	0	81	0	0	0	0	
4.2	Зміна договору	385	24	4	4	0	20	0	0	0	0	
4.3	Неповна інформація у договорі	390	7	0	0	0	7	0	0	0	0	
4.4	Розірвання договору	395	5	0	0	0	5	0	0	0	0	
4.5	Комерційні умови оплати	400	34	0	0	0	34	0	0	0	0	
4.6	Строки підписання договору після подання заяви	405	33	8	8	0	25	0	0	0	0	
4.7	Інше	410	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
5	Активізація послуг (подача напруги за заявою споживача)	415	78	15	15	0	63	0	0	0	0	
5.1	Початок постачання після зміни власника приміщення	420	61	7	7	0	54	0	0	0	0	
5.2	Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою	425	17	8	8	0	9	0	0	0	0	
6	Відключення за несплату рахунків	430	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
7	Виставлення рахунків за розподіл електроенергії	435	2151	1510	1510	0	641	0	0	0	0	
7.1	Неправильно виставлений рахунок	440	310	225	225	0	85	0	0	0	0	
7.2	Некоректний рахунок	445	398	187	187	0	211	0	0	0	0	
7.3	Завороганість за рахунками	450	1443	1098	1098	0	345	0	0	0	0	
7.4	Інше	455	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
8	Тариф на розподіл електроенергії	460	2608	1890	1890	0	718	0	0	0	0	
8.1	Зміни тарифу	465	631	451	451	0	180	0	0	0	0	
8.2	Неправильний тариф	470	241	146	146	0	95	0	0	0	0	
8.3	Прозорість тарифу (некоректність або складність визначення тарифу)	475	485	395	395	0	90	0	0	0	0	
8.4	Інше	480	1251	898	898	0	353	0	0	0	0	
9	Зміна постачальника	485	128	128	128	0	0	0	0	0	0	
10	Відшкодування/компенсація	490	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
10.1	Відшкодування завдань збитків	495	0	0	0	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	36	19	19	0	17	0	0	0	0	
12	Несконкурентна поведінка	510	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
13	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	515	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
14	Скарги на працівників компанії	520	5	5	5	0	0	0	0	0	0	
15	Додаткові послуги споживачеві	525	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
16	Надання іншої довідкової інформації	530	1205	921	921	0	284	0	0	0	0	
17	Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОЗР	535	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
18	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	540	0	0	0	0	0	0	0	0	0	