

Звіт про звернення та скарги користувачів (споживачів)
за 2022 рік
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	B	B	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Приєднання до мережі	005	67	64	64	0	3	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	66	64	64	0	2	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	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	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Облік	040	6	6	6	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
2.1	Зчитування та передача показів лічильника	045	4	4	4	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	
2.3	Базисний 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	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
3	Якість електропостачання	085	1059	1053	1034	19	6	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
3.1	Якість електричної енергії	090	4	4	0	4	0				0	0						
3.2	Надійність (безперервність) електропостачання	095	1035	1030	1015	15	5	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
3.3	Інше	100	20	19	19	0	1	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
4	Договір про надання послуг з розподілу	105	2	1	1	0	1	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	1	0	0	0	1	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	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	
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	
6	Відключення за несплату рахунків	160	1	1	1	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
7	Виставлення рахунку за розподіл електроенергії	165	0	0	0	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	
7.2	Нерозумний рахунок	175	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
7.3	Заборогованість за рахунком	180	0	0	0	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	Зміни 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 (нерозумність 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	Акти про порушення споживачем договору	235	0	0	0	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	
12	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	245	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
13	Скарги на працівників компанії	250	2	2	2	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
14	Додаткові послуги споживачеві	255	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
15	Надання іншої довідкової інформації	260	6	6	6	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	
17	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	270	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								
			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	1851	1176	1175	1	674	1	3	0	1
1.1	Плата за приєднання	280	41	27	27	0	14	0	0	0	0
1.2	Порушення встановлених строків приєднання	285	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.3	Процедура надання технічних вимог	290	113	83	82	1	29	1	0	0	1
1.4	Тимчасове підключення	295	1462	980	980	0	482	0	3	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	235	86	86	0	149	0	0	0	0
2	Облік	310	641	554	554	0	87	0	0	0	0
2.1	Зчитування та передача показів лічильника	315	323	322	322	0	1	0	0	0	0
2.2	Робота лічильника	320	37	32	32	0	5	0	0	0	0
2.3	Багатоzonний облік	325	20	18	18	0	2	0	0	0	0
2.4	Експертиза лічильника	330	117	73	73	0	44	0	0	0	0
2.5	Ремонт лічильника	335	27	17	17	0	10	0	0	0	0
2.6	Повірка лічильника	340	69	48	48	0	21	0	0	0	0
2.7	Заміна лічильника	345	48	44	44	0	4	0	0	0	0
2.8	Інше	350	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Якість електропостачання	355	800	672	672	0	128	0	0	0	0
3.1	Якість електричної енергії	360	234	198	198	0	36	0	0	0	0
3.2	Надійність (безперервність) електропостачання	365	443	385	385	0	58	0	0	0	0
3.3	Інше	370	123	89	89	0	34	0	0	0	0
4	Договір про надання послуг з розподілу	375	324	246	246	0	78	0	0	0	0
4.1	Укладення договору	380	324	246	246	0	78	0	0	0	0
4.2	Зміна договору	385	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.3	Неповна інформація у договорі	390	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.4	Розірвання договору	395	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.5	Камерційні умови оплати	400	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.6	Строки підписання договору після подання заяви	405	0	0	0	0	0	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	15	0	0	0	15	0	0	0	0
5.1	Початок постачання після зміни власника приміщення	420	15	0	0	0	15	0	0	0	0
5.2	Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою	425	0	0	0	0	0	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	312	275	275	0	37	0	0	0	0
7.1	Неправильно виставлений рахунок	440	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.2	Незрозумілий рахунок	445	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.3	Заборогованість за рахунок	450	312	275	275	0	37	0	0	0	0
7.4	Інше	455	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Тариф на розподіл електроенергії	460	173	98	98	0	75	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	173	98	98	0	75	0	0	0	0
8.4	Інше	480	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Зміна постачальника	485	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Відшкодування/компенсація	490	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10.1	Відшкодування завданих 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	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	Скарги на працівників компанії	520	1	1	1	0	0	0	0	0	0
15	Додаткові послуги споживачеві	525	38	38	38	0	0	0	0	0	0
16	Надання іншої довідкової інформації	530	803	671	671	0	132	0	0	0	0
17	Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	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