

**Звіт про звернення та скарги користувачів (споживачів) оператора системи розподілу
за 2024 рік**

Інформація щодо кількості звернень (запитів), скарг (претензій) у розрізі категорій споживачів

Назва теми	Код рядка	Загальна кількість зареєстрованих звернень/скарг та претензій протягом звітного періоду		
		Усього	З них за категоріями споживачів, од.	
			побутові	непобутові
Приєднання до мережі	275	1610	1026	584
<i>Плата за приєднання</i>	280	843	558	285
<i>Процедура надання технічних вимог</i>	290	177	117	60
<i>Тимчасове підключення</i>	295	9		9
<i>Інше</i>	305	581	351	230
Облік	310	36324	32032	4292
<i>Зчитування та передача показів лічильника</i>	315	14	6	8
<i>Робота лічильника</i>	320	393	349	44
<i>Багатозонний облік</i>	325	4607	4329	278
<i>Експертиза лічильника</i>	330	14	7	7
<i>Ремонт лічильника</i>	335	11	10	1
<i>Певірка лічильника</i>	340	11		11
<i>Заміна лічильника</i>	345	2371	1617	754
<i>Інше</i>	350	28903	25714	3189
Якість електропостачання	355	1843	1765	78
<i>Якість електричної енергії</i>	360	724	706	18
<i>Надійність (безперебійність) електропостачання</i>	365	519	503	16
<i>Інше</i>	370	600	556	44
Договір про надання послуг з розподілу	375	18751	13747	5004
<i>Укладення договору</i>	380	12743	11257	1486
<i>Зміна договору</i>	385	1976	1145	831
<i>Неповна інформація у договорі</i>		4	3	1
<i>Розірвання договору</i>	395	714	382	332
<i>Комерційні умови оплати</i>	400	24		24
<i>Строки підписання договору після подання заяви</i>	405	0		
<i>Інше</i>	410	3290	960	2330
Активіація послуг (подача напруги за заявою споживача)	415	669	574	95
<i>Початок постачання після зміни власника приміщення</i>	420	50	43	7
<i>Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою</i>	425	619	531	88

Відключення за несплату рахунків	430	32	3	29
Виставлення рахунків за розподіл електроенергії	435	412	209	203
<i>Неправильно виставлений рахунок</i>	440	1		1
<i>Незрозумілий рахунок</i>	445	0		
<i>Заборогованість за рахунком</i>	450	25	1	24
<i>Інше</i>	455	386	208	178
Тариф на розподіл електроенергії	460	3	3	
<i>Зміни тарифу</i>	465	1	1	
<i>Інше</i>	480	2	2	
Зміна постачальника	485	350		350
Відшкодування/компенсація	490	1	1	
Акти про порушення споживачем договору	505	24	21	3
Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	515	0		
Скарги на працівників компанії	520	12	12	
Додаткові послуги споживачеві	525	7644	6622	1022
Надання іншої довідкової інформації	530	3461	347	3114
Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	535	211	209	2
Звернення, які не стосуються питань електропостачання	540	122	69	53
ВСЬОГО		71469		

Середній час розгляду звернень з зазначених категорій склав:

Якість електричної енергії:

з проведення вимірів - 21 дні

без проведення вимірів - 7 днів

Інші звернення - 11 днів