

**Звіт про звернення та скарги користувачів (споживачів) оператора системи розподілу
за 2025 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	2961	2557	404
<i>Плата за приєднання</i>	280	13		13
<i>Процедура надання технічних вимог</i>	185	0		
<i>Процедура надання технічних вимог</i>	290	58	15	43
<i>Перешкоди з боку компанії для здійснення приєднання</i>	300			
<i>Тимчасове підключення</i>	295	10	3	7
<i>Інше</i>	305	2880	2539	341
Облік	310	24725	19549	5176
<i>Зчитування та передача показів лічильника</i>	315	176	48	128
<i>Робота лічильника</i>	320	427	391	36
<i>Багатозонний облік</i>	325	3669	3332	337
<i>Експертиза лічильника</i>	330	2	1	1
<i>Ремонт лічильника</i>	335	1		1
<i>Повірка лічильника</i>	340	7		7

<i>Заміна лічильника</i>	345	3661	2551	1110
<i>Інше</i>	350	16782	13226	3556
Якість електропостачання	355	2438	2356	82
<i>Якість електричної енергії</i>	360	1087	1062	25
<i>Надійність (безперебійність) електропостачання</i>	365	458	447	11
<i>Інше</i>	370	893	847	46
Договір про надання послуг з розподілу	375	19401	14469	4932
<i>Укладення договору</i>	380	14310	13091	1219
<i>Зміна договору</i>	385	1577	554	1023
<i>Неповна інформація у договорі</i>	390	1	1	
<i>Розірвання договору</i>	395	712	227	485
<i>Комерційні умови оплати</i>	400	33		33
<i>Строки підписання договору після подання заяви</i>	405	0		
<i>Інше</i>	410	2768	596	2172
Активация послуг (подача напруги за заявою споживача)	415	822	700	122
<i>Початок постачання після зміни власника приміщення</i>	420	21	20	1
<i>Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою</i>	425	801	680	121
Відключення за несплату рахунків	430	78	5	73
Виставлення рахунків за розподіл електроенергії	435	255	95	160
<i>Неправильно виставлений рахунок</i>	440	0		
<i>Незрозумілий рахунок</i>	445	0		
<i>Заборгованість за рахунком</i>	450	22		22
<i>Інше</i>	455	233	95	138
Тариф на розподіл електроенергії	460	5	4	1
<i>Зміни тарифу</i>	465	4	3	1

<i>Інше</i>	480	1	1	
Зміна постачальника	485	465		465
Відшкодування/компенсація	490	0		
Акти про порушення споживачем договору	505	76	46	30
Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	515	5	5	
Скарги на працівників компанії	520	16	15	1
Додаткові послуги споживачеві	525	4775	3685	1090
Надання іншої довідкової інформації	530	4436	2002	2434
Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	535	153	152	1
Звернення, які не стосуються питань електропостачання	540	437	357	80
ВСЬОГО		61048		

Середній час розгляду звернень з зазначених категорії склав:

Якість електричної енергії:

з проведення вимірів - 22 дні

без проведення вимірів - 8 днів

Інші звернення - 11 днів

