

**Звіт про звернення та скарги користувачів (споживачів) оператора системи розподілу  
за 2019 рік**

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

Назва теми	Загальна кількість зареєстрованих звернень/ скарг та претензій протягом звітного періоду		
	Усього	З них за категоріями споживачів, од.	
		побутові	непобутові
<b>Приєднання до мережі:</b>	<b>4698</b>	<b>3741</b>	<b>957</b>
<i>Порушення встановлених строків приєднання</i>	21	21	0
<i>Тимчасове відключення</i>	8	1	7
<i>Переходи з боку компанії для здійснення приєднання</i>	2	2	0
<i>Інше</i>	4667	3717	950
<b>Облік</b>	<b>11288</b>	<b>8095</b>	<b>3193</b>
<i>Зчитування та передача показів лічильника</i>	920	831	89
<i>Робота лічильника</i>	1291	927	364
<i>Багатоzoneний облік</i>	1999	1986	13
<i>Експертиза лічильника</i>	2	2	0
<i>Ремонт лічильника</i>	232	121	111
<i>Певірка лічильника</i>	544	85	459
<i>Заміна лічильника</i>	2920	2306	614
<i>Інше</i>	3380	1837	1543
<b>Якість електропостачання</b>	<b>438</b>	<b>343</b>	<b>95</b>
<i>Якість електричної енергії</i>	75	74	1
<i>Надійність (безперервність) електропостачання</i>	228	206	22
<i>Інше</i>	135	63	72
<b>Договір про надання послуг з розподілу</b>	<b>17951</b>	<b>11904</b>	<b>6047</b>
<i>Укладення договору</i>	9794	7813	1981
<i>Зміна договору</i>	3798	2395	1403
<i>Неповна інформація у договорі</i>	3	0	3
<i>Розірвання договору</i>	1142	773	369
<i>Комерційні умови оплати</i>	9	0	9
<i>Строки підписання договору після подання заяви</i>	27	12	15
<i>Інше</i>	3178	911	2267
<b>Активация послуг (подача напруги за заявою споживача)</b>	<b>1158</b>	<b>1090</b>	<b>68</b>
<i>Початок постачання після зміни власника приміщення</i>	25	16	9
<i>Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою</i>	1133	1074	59
<b>Відключення за несплату рахунків</b>	<b>1467</b>	<b>1360</b>	<b>107</b>
<b>Виставлення рахунків за розподіл електроенергії</b>	<b>2363</b>	<b>749</b>	<b>1614</b>
<i>Неправильно виставлений рахунок</i>	7	5	2
<i>Незрозумілий рахунок</i>	127	127	0

Заборгованість за рахунком	37	27	10
Інше	2192	590	1602
<b>Тариф на розподіл електроенергії</b>	<b>106</b>	<b>99</b>	<b>7</b>
Зміни тарифу	75	75	0
Прозорість тарифу (незрозумілість або складність визначення тарифу)	1	1	0
Інше	30	23	7
Зміна постачальника	11	0	11
Відшкодування/компенсація	10	10	0
Акти про порушення споживачем договору	19	15	4
Неконкурентна поведінка	4	4	0
Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	6	1	5
Скарги на працівників компанії	20	19	1
Додаткові послуги споживачеві	3597	2034	1563
Надання іншої довідкової інформації	2026	924	1102
Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	22	14	8
Звернення, які не стосуються питань електропостачання	1391	577	814
<b>ВСЬОГО</b>	<b>46575</b>		

Середній час розгляду звернень з зазначених категорій склав:

Якість електричної енергії:  
з проведення вимірів - 22 дні  
без проведення вимірів - 12 днів  
Інші звернення - 12 днів