

**Звіт про звернення та скарги користувачів (споживачів) оператора системи розподілу
за 2020 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
Б	1	2	5
Приєднання до мережі	2876	2265	611
<i>Плата за приєднання</i>	331	312	19
<i>Порушення встановлених строків приєднання</i>	1	1	
<i>Процедура надання технічних вимог</i>	269	218	51
<i>Тимчасове підключення</i>	27	1	26
<i>Інше</i>	2248	1733	515
Облік	12531	11061	1470
<i>Зчитування та передача показів лічильника</i>	354	299	55
<i>Робота лічильника</i>	630	543	87
<i>Багатозонний облік</i>	2404	2388	16
<i>Експертиза лічильника</i>	17	11	6
<i>Ремонт лічильника</i>	133	119	14
<i>Повірка лічильника</i>	402	123	279
<i>Заміна лічильника</i>	1117	804	313
<i>Інше</i>	7474	6774	700
Якість електропостачання	899	792	107
<i>Якість електричної енергії</i>	179	168	11
<i>Надійність (безперебійність) електропостачання</i>	133	78	55
<i>Інше</i>	587	546	41
Договір про надання послуг з розподілу	9765	7703	2062
<i>Укладення договору</i>	6000	5274	726
<i>Зміна договору</i>	1773	1123	650
<i>Неповна інформація у договорі</i>	21	9	12
<i>Розірвання договору</i>	590	184	406
<i>Комерційні умови оплати</i>	249	247	2
<i>Строки підписання договору після подання заяви</i>	2	2	
<i>Інше</i>	1130	864	266
Активація послуг (подача напруги за заявою споживача)	829	773	56
<i>Початок постачання після зміни власника приміщення</i>	18	8	10
<i>Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою</i>	811	765	46
Відключення за несплату рахунків	314	193	121
Виставлення рахунків за розподіл електроенергії	912	555	357
<i>Неправильно виставлений рахунок</i>	30	27	3
<i>Незрозумілий рахунок</i>	18	13	5
<i>Заборгованість за рахунком</i>	88	42	46

<i>Інше</i>	776	473	303
Тариф на розподіл електроенергії	43	27	16
<i>Зміни тарифу</i>	24	19	5
<i>Прозорість тарифу (незрозумілість або складність визначення тарифу)</i>	1	1	0
<i>Інше</i>	18	7	11
Зміна постачальника	383	258	125
Відшкодування/компенсація	23	23	0
Акти про порушення споживачем договору	52	43	9
Неконкурентна поведінка	1	0	1
Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	14	9	5
Скарги на працівників компанії	22	22	
Додаткові послуги споживачеві	4166	2667	1499
Надання іншої довідкової інформації	2133	1539	594
Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	726	712	14
Звернення, які не стосуються питань електропостачання	1846	721	1125
ВСЬОГО	37535		

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

