

**Звіт про звернення та скарги користувачів (споживачів) оператора системи розподілу
за 2021 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
Прислання до мережі	2355	1734	621
<i>Плата за прислання</i>	135	109	26
<i>Порушення встановлених строків прислання</i>	2	2	0
<i>Процедура надання технічних вимог</i>	166	127	39
<i>Тимчасове підключення</i>	5	1	4
<i>Інше</i>	2045	1493	552
Облік	15873	13019	2854
<i>Зчитування та передача показів лічильника</i>	73	18	55
<i>Робота лічильника</i>	607	466	141
<i>Багатоzonний облік</i>	2787	2755	32
<i>Експертиза лічильника</i>	16	5	11
<i>Ремонт лічильника</i>	113	84	29
<i>Повірка лічильника</i>	250	70	180
<i>Заміна лічильника</i>	2164	1306	858
<i>Інше</i>	9863	8315	1548
Якість електропостачання	2242	1949	293
<i>Якість електричної енергії</i>	989	940	49
<i>Надійність (безперервність) електропостачання</i>	66	27	39
<i>Інше</i>	1187	982	205
Договір про надання послуг з розподілу	10538	6539	3999
<i>Укладення договору</i>	6469	5318	1151
<i>Зміна договору</i>	1647	459	1188
<i>Неповна інформація у договорі</i>	23	18	5
<i>Розірвання договору</i>	850	89	761
<i>Комерційні умови оплати</i>	336	4	332
<i>Строки підписання договору після подання заяви</i>	5	0	5
<i>Інше</i>	1208	651	557
Активация послуг (подача напруги за заявою споживача)	834	642	192
<i>Початок постачання після зміни власника приміщення</i>	40	27	13
<i>Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою</i>	794	615	179
Відключення за несплату рахунків	39	33	6
Виставлення рахунків за розподіл електроенергії	574	213	361
<i>Неправильно виставлений рахунок</i>	6	3	3
<i>Незрозумілий рахунок</i>	6	5	1
<i>Заборогованість за рахунком</i>	16	4	12
<i>Інше</i>	546	201	345
Тариф на розподіл електроенергії	9	0	9

<i>Зміни тарифу</i>	1	0	1
<i>Прозорість тарифу (незрозумілість або складність визначення тарифу)</i>	1	0	1
<i>Інше</i>	7	0	7
Зміна постачальника	183	3	180
Відшкодування/компенсація	7	7	0
Акти про порушення споживачем договору	61	39	22
Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	2	1	1
Скарги на працівників компанії	55	51	4
Додаткові послуги споживачеві	6025	3838	2187
Надання іншої довідкової інформації	1800	852	948
Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	216	202	14
Звернення, які не стосуються питань електропостачання	1206	825	381
ВСЬОГО	42019		

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