

**Звіт про звернення та скарги користувачів (споживачів) оператора системи розподілу  
за 2022 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>1389</b>	<b>1020</b>	<b>369</b>
<i>Плата за приєднання</i>	<i>43</i>	<i>35</i>	<i>8</i>
<i>Процедура надання технічних вимог</i>	<i>137</i>	<i>121</i>	<i>16</i>
<i>Тимчасове підключення</i>	<i>71</i>	<i>51</i>	<i>20</i>
<i>Інше</i>	<i>1138</i>	<i>813</i>	<i>325</i>
<b>Облік</b>	<b>10759</b>	<b>8897</b>	<b>1862</b>
<i>Зчитування та передача показів лічильника</i>	<i>23</i>	<i>4</i>	<i>19</i>
<i>Робота лічильника</i>	<i>281</i>	<i>226</i>	<i>55</i>
<i>Багатозонний облік</i>	<i>2183</i>	<i>2143</i>	<i>40</i>
<i>Експертиза лічильника</i>	<i>7</i>	<i>5</i>	<i>2</i>
<i>Ремонт лічильника</i>	<i>37</i>	<i>24</i>	<i>13</i>
<i>Певірка лічильника</i>	<i>89</i>	<i>60</i>	<i>29</i>
<i>Заміна лічильника</i>	<i>1176</i>	<i>823</i>	<i>353</i>
<i>Інше</i>	<i>6963</i>	<i>5612</i>	<i>1351</i>
<b>Якість електропостачання</b>	<b>1967</b>	<b>1819</b>	<b>148</b>
<i>Якість електричної енергії</i>	<i>935</i>	<i>906</i>	<i>29</i>
<i>Надійність (безперервність) електропостачання</i>	<i>573</i>	<i>551</i>	<i>22</i>
<i>Інше</i>	<i>459</i>	<i>362</i>	<i>97</i>
<b>Договір про надання послуг з розподілу</b>	<b>10043</b>	<b>6579</b>	<b>3464</b>
<i>Укладення договору</i>	<i>6663</i>	<i>5813</i>	<i>850</i>
<i>Зміна договору</i>	<i>1249</i>	<i>434</i>	<i>815</i>
<i>Розірвання договору</i>	<i>653</i>	<i>64</i>	<i>589</i>
<i>Комерційні умови оплати</i>	<i>364</i>	<i>0</i>	<i>364</i>
<i>Сторки підписання договору після подання заяво</i>	<i>3</i>	<i>3</i>	
<i>Інше</i>	<i>1111</i>	<i>265</i>	<i>846</i>
<b>Активіація послуг (подача напруги за заявою споживача)</b>	<b>344</b>	<b>282</b>	<b>62</b>
<i>Початок постачання після зміни власника приміщення</i>	<i>33</i>	<i>24</i>	<i>9</i>
<i>Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою</i>	<i>311</i>	<i>258</i>	<i>53</i>
<b>Відключення за несплату рахунків</b>	<b>47</b>	<b>42</b>	<b>5</b>
<b>Виставлення рахунків за розподіл електроенергії</b>	<b>761</b>	<b>86</b>	<b>675</b>
<i>Неправильно виставлений рахунок</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>1</i>
<i>Незрозумілий рахунок</i>	<i>3</i>	<i>1</i>	<i>2</i>
<i>Заборогованість за рахунком</i>	<i>45</i>	<i>3</i>	<i>42</i>
<i>Інше</i>	<i>710</i>	<i>80</i>	<i>630</i>
<b>Тариф на розподіл електроенергії</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<i>Прозорість тарифу (незрозумілість або складність визначення тарифу)</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>1</i>
<i>Інше</i>	<i>2</i>	<i>0</i>	<i>2</i>
<b>Зміна постачальника</b>	<b>704</b>	<b>1</b>	<b>703</b>
<b>Відшкодування/компенсація</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>0</b>
<b>Акти про порушення споживачем договору</b>	<b>30</b>	<b>22</b>	<b>8</b>
<b>Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>1</b>
<b>Скарги на працівників компанії</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>1</b>
<b>Додаткові послуги споживачеві</b>	<b>3595</b>	<b>2272</b>	<b>1323</b>
<b>Надання іншої довідкової інформації</b>	<b>1292</b>	<b>333</b>	<b>959</b>
<b>Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР</b>	<b>92</b>	<b>88</b>	<b>4</b>
<b>Звернення, які не стосуються питань електропостачання</b>	<b>227</b>	<b>115</b>	<b>112</b>
<b>ВСЬОГО</b>	<b>31288</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

