

Звіт про звернення та скарги користувачів (споживачів) оператора системи розподілу

за 2023 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	1291	764	527
<i>Плата за приєднання</i>	280	101	77	24
<i>Процедура надання технічних вимог</i>	290	76	54	22
<i>Тимчасове підключення</i>	295	155	126	29
<i>Інше</i>	305	959	507	452
Облік	310	14559	12170	2389
<i>Зчитування та передача показів лічильника</i>	315	8	6	2
<i>Робота лічильника</i>	320	299	249	50
<i>Багатозонний облік</i>	325	2211	2120	91
<i>Експертиза лічильника</i>	330	78	78	0
<i>Ремонт лічильника</i>	335	49	34	15
<i>Повірка лічильника</i>	340	146	51	95
<i>Заміна лічильника</i>	345	1396	764	632
<i>Інше</i>	350	10372	8868	1504
Якість електропостачання	355	1775	1735	40
<i>Якість електричної енергії</i>	360	857	839	18
<i>Надійність (безперебійність) електропостачання</i>	365	595	585	10
<i>Інше</i>	370	323	311	12
Договір про надання послуг з розподілу	375	13713	10565	3148
<i>Укладення договору</i>	380	9317	8519	798
<i>Зміна договору</i>	385	1875	1070	805
<i>Неповна інформація у договорі</i>		34	17	17

<i>Розірвання договору</i>	395	520	141	379
<i>Комерційні умови оплати</i>	400	57	11	46
<i>Строки підписання договору після подання заяви</i>	405	5	4	1
<i>Інше</i>	410	1905	803	1102
Активізація послуг (подача напруги за заявою споживача)	415	408	382	26
<i>Початок постачання після зміни власника приміщення</i>	420	60	50	10
<i>Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою</i>	425	348	332	16
Відключення за несплату рахунків	430	13	9	4
Виставлення рахунків за розподіл електроенергії	435	444	59	385
<i>Неправильно виставлений рахунок</i>	440	1	0	1
<i>Незрозумілий рахунок</i>	445	6	6	0
<i>Заборгованість за рахунком</i>	450	2	1	1
<i>Інше</i>	455	435	52	383
Тариф на розподіл електроенергії	460	3	0	3
<i>Зміни тарифу</i>	465	1	0	1
<i>Інше</i>	480	2	0	2
Зміна постачальника	485	19		19
Відшкодування/компенсація	490	17	14	3
Акти про порушення споживачем договору	505	33	27	6
Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	515	7	5	2
Скарги на працівників компанії	520	15	14	1
Додаткові послуги споживачеві	525	4466	2506	1960
Надання іншої довідкової інформації	530	2190	1173	1017
Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	535	124	113	11
Звернення, які не стосуються питань електропостачання	540	176	87	89
ВСЬОГО		39253		

Середній час розгляду звернень з зазначених категорій склав:

Якість електричної енергії:

з проведення вимірів - 23 дні

без проведення вимірів - 7 днів

Інші звернення - 11 днів

