

ЗВІТНІСТЬ
Звіт про звернення та скарги користувачів (споживачів) оператора системи розподілу
за 2023 рік

I. Інформація щодо кількості скарг (претензій) у розрізі категорій споживачів

№ з/п	Назва теми	Код рядка	Інформація щодо кількості скарг (претензій) у розрізі категорій споживачів															
			Загальна кількість зареєстрованих скарг протягом звітного періоду							Загальна кількість скарг на кінець звітного періоду, що залишилися не вирішеними за звітний період, од.								
			Усього	З них за категоріями споживачів, од.						Замовники	Усього	З них за категоріями споживачів на кінець звітного періоду, які залишилися не вирішеними, од.						Замовники
				побутові	індивідуальні побутові	колективні побутові	непобутові	у т. ч. малі непобутові	у т. ч. захищені			побутові	індивідуальні побутові	колективні побутові	непобутові	у т. ч. малі непобутові	у т. ч. захищені	
А	Б	В	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Приєднання до мережі	005	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.1	Плата за приєднання	010	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.2	Порушення встановлених строків приєднання	015	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.3	Процедура надання технічних вимог	020	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.4	Тимчасове підключення	025	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.5	Перешкоди з боку компанії для здійснення приєднання	030	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.6	Інше	035	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Облік	040	8	8	8	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
2.1	Зчитування та передача показів лічильника	045	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
2.2	Робота лічильника	050	1	1	1	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
2.3	Багатозонний облік	055	3	3	3	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
2.4	Експертиза лічильника	060	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
2.5	Ремонт лічильника	065	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
2.6	Повірка лічильника	070	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
2.7	Заміна лічильника	075	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
2.8	Інше	080	4	4	4	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
3	Якість електропостачання	085	1	1	1	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
3.1	Якість електричної енергії	090	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
3.2	Надійність (безперервність) електропостачання	095	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
3.3	Інше	100	1	1	1	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
4	Договір про надання послуг з розподілу	105	6	6	6	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
4.1	Укладення договору	110	6	6	6	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
4.2	Зміна договору	115	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
4.3	Неповна інформація у договорі	120	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
4.4	Розірвання договору	125	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
4.5	Комерційні умови оплати	130	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
4.6	Строки підписання договору після подання заяви	135	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
4.7	Інше	140	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
5	Активність послуг (подача напруги за заявою споживача)	145	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
5.1	Початок постачання після зміни власника приміщення	150	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
5.2	Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою	155	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
6	Відключення за несплату рахунків	160	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
7	Виставлення рахунків за розподіл електроенергії	165	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
7.1	Неправильно виставлений рахунок	170	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
7.2	Незрозумілий рахунок	175	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
7.3	Заборогованість за рахунком	180	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
7.4	Інше	185	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
8	Тариф на розподіл електроенергії	190	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
8.1	Зміни тарифу	195	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
8.2	Неправильний тариф	200	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
8.3	Прозорість тарифу (незрозумілість або складність визначення тарифу)	205	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
8.4	Інше	210	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
9	Зміна постачальника	215	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
10	Відшкодування/компенсація	220	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
10.1	Відшкодування завданих збитків	225	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
10.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	230	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
11	Акти про порушення споживачем договору	235	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
12	Неконкурентна поведінка	240	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
13	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	245	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
14	Скарги на працівників компанії	250	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
15	Додаткові послуги споживачеві	255	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
16	Надання іншої довідкової інформації	260	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
17	Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	265	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
18	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	270	3	3	3	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0

II. Інформація щодо кількості звернень (запитів) у розрізі категорій споживачів

№ з/п	Назва теми	Код рядка	Загальна кількість зареєстрованих звернень (окрім скарг та претензій) протягом звітного періоду								
			Усього	З них за категоріями споживачів, од.						Замовники	Від інших осіб, що не є споживачами/з амовниками
				побутові	індивідуальні побутові	колективні побутові	непобутові	у т. ч. малі непобутові	у т. ч. захищені		
А	Б	В	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Приєднання до мережі	275	1	1	1	0	0	0	0	0	0
1.1	Плата за приєднання	280	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.2	Порушення встановлених строків приєднання	285	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.3	Процедура надання технічних вимог	290	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.4	Тимчасове підключення	295	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.5	Перешкоди з боку компанії для здійснення приєднання	300	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.6	Інше	305	1	1	1	0	0	0	0	0	0
2	Облік	310	8	8	8	0	0	0	0	0	0
2.1	Зчитування та передача показів лічильника	315	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.2	Робота лічильника	320	1	1	1	0	0	0	0	0	0
2.3	Багатозонний облік	325	3	3	3	0	0	0	0	0	0
2.4	Експертиза лічильника	330	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.5	Ремонт лічильника	335	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.6	Повірка лічильника	340	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.7	Заміна лічильника	345	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.8	Інше	350	4	4	4	0	0	0	0	0	0
3	Якість електропостачання	355	1	1	1	0	0	0	0	0	0
3.1	Якість електричної енергії	360	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.2	Надійність (безперервність) електропостачання	365	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.3	Інше	370	1	1	1	0	0	0	0	0	0
4	Договір про надання послуг з розподілу	375	6	6	6	0	0	0	0	0	0
4.1	Укладення договору	380	6	6	6	0	0	0	0	0	0
4.2	Зміна договору	385	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.3	Неповна інформація у договорі	390	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.4	Розірвання договору	395	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.5	Комерційні умови оплати	400	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.6	Строки підписання договору після подання заяви	405	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.7	Інше	410	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Активация послуг (подача напруги за заявою споживача)	415	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.1	Початок постачання після зміни власника приміщення	420	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.2	Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою	425	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Відключення за несплату рахунків	430	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Виставлення рахунків за розподіл електроенергії	435	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.1	Неправильно виставлений рахунок	440	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.2	Незрозумілий рахунок	445	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.3	Заборогованість за рахунком	450	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.4	Інше	455	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Тариф на розподіл електроенергії	460	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8.1	Зміни тарифу	465	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8.2	Неправильний тариф	470	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8.3	Прозорість тарифу (незрозумілість або складність визначення тарифу)	475	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8.4	Інше	480	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Зміна постачальника	485	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Відшкодування/компенсація	490	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10.1	Відшкодування завданих збитків	495	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	500	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	Акти про порушення споживачем договору	505	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Неконкурентна поведінка	510	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	515	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	Скарги на працівників компанії	520	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	Додаткові послуги споживачеві	525	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	Надання іншої довідкової інформації	530	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	535	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	540	3	3	3	0	0	0	0	0	0

III. Інформація щодо складених ОСР актів про порушення

№ з/п	Категорія споживачів	Код рядка	Кількість складених актів про порушення	Кількість актів про порушення, які було скасовано	Обсяг необлікованої електричної енергії, розрахований на підставі актів про порушення	Сума нарахувань за актами про порушення	Скасована сума нарахувань за актами про порушення	Сума оплачених нарахувань за актами про порушення, складеними у звітному періоді	Сума оплачених нарахувань за актами про порушення, складеними у попередніх періодах
			од.	од.	тис. кВт-год	тис. грн	тис. грн	тис. грн	тис. грн
А	Б	В	1	2	3	4	5	6	7
1	Усього, у тому числі:	545	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1.1	побутові	550	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1.1.1	<i>індивідуальні</i>	555	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1.1.2	<i>колективні</i>	560	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1.2	непобутові	565	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1.2.1	<i>у т. ч. малі побутові споживачі</i>	570	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1.2.2	<i>у т. ч. захищені споживачі</i>	575	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Керівник суб'єкта господарювання

_____ (підпис)

Олександр ДРОБОТ

(ПБ)

Виконавець

_____ (підпис)

Інна МАРКЕВИЧ

(ПБ)