

**Звіт про звернення та скарги користувачів (споживачів) оператора системи розподілу  
ПрАТ "ДТЕК Київські регіональні електромережі"**

за період січень -грудень 2025 року

№ з/п	Назва теми	Усього (шт.)	Середній час розгляду (днів)
А	Б	1	2
<b>1</b>	<b>Приєднання до мережі</b>		
1.1	Плата за приєднання	716	16
1.2	Порушення встановлених строків приєднання	8	18
1.3	Процедура надання технічних вимог	418	17
1.4	Тимчасове підключення	100	13
1.5	Перешкоди з боку компанії для здійснення приєднання	1	14
1.6	Інше	1	12
<b>2</b>	<b>Облік</b>	188	19
2.1	Зчитування та передача показів лічильника	2022	19
2.2	Робота лічильника	1025	20
2.3	Багатозонний облік	148	21
2.4	Експертиза лічильника	49	22
2.5	Ремонт лічильника	63	26
2.6	Певірка лічильника	10	23
2.7	Заміна лічильника	6	19
2.8	Інше	418	18
<b>3</b>	<b>Якість електропостачання</b>	303	21
3.1	Якість електричної енергії	4470	17
3.2	Надійність (безперебійність) електропостачання	803	19
3.3	Інше	2924	9
<b>4</b>	<b>Договір про надання послуг з розподілу</b>	743	21
4.1	Укладення договору	417	15
4.2	Зміна договору	181	18
4.3	Неповна інформація у договорі	97	21
4.4	Розірвання договору	3	29
4.5	Комерційні умови оплати	32	19
4.6	Інше	2	19
<b>5</b>	<b>Активация послуг (подача напруги за заявою споживача)</b>	102	27
5.1	Початок постачання після зміни власника приміщення	12	14
5.2	Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою	3	17
<b>6</b>	<b>Відключення за несплату рахунків</b>	9	28
<b>7</b>	<b>Виставлення рахунків за розподіл електроенергії</b>	551	16
7.1	Неправильно виставлений рахунок	1151	15
7.2	Незрозумілий рахунок	292	23
7.3	Заборогованість за рахунком	86	20
7.4	Інше	353	20
<b>8</b>	<b>Тариф на розподіл електроенергії</b>	420	23
8.1	Зміни тарифу	32	24
8.2	Неправильний тариф	13	15
8.3	Інше	5	16
<b>9</b>	<b>Зміна постачальника</b>	14	17
<b>10</b>	<b>Відшкодування/компенсація</b>	2	8
10.1	Відшкодування завданих збитків	77	16
10.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	27	22
<b>11</b>	<b>Акти про порушення споживачем договору</b>	50	15
12	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	67	21
13	Скарги на працівників компанії	41	12
14	Додаткові послуги споживачеві	95	14
15	Надання іншої довідкової інформації	246	22
16	Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	143	18
17	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	74	19
<b>Загальні дані за 2025 рік</b>		<b>10238</b>	<b>15</b>

Начальник Центру розгляду скарг  
ПрАТ "ДТЕК Київські регіональні електромережі"

Лариса ПОГОДИНА

