

**Звіт про звернення та скарги користувачів (споживачів)
оператора системи розподілу ПрАТ "Київобленерго"**

за період січень - грудень 2019 року

№ з/п	Назва теми	Усього (шт.)	середній час розгляду (днів)
А	Б	1	2
1	Приєднання до мережі	988	15
1.1	Плата за приєднання	8	15
1.2	Порушення встановлених строків приєднання	731	15
1.3	Процедура надання технічних вимог	2	9
1.4	Тимчасове підключення	0	
1.5	Перешкоди з боку компанії для здійснення приєднання	18	10
1.6	Інше	229	17
2	Облік	718	16
2.1	Зчитування та передача показів лічильника	208	18
2.2	Робота лічильника	104	16
2.3	Багатозонний облік	52	12
2.4	Експертиза лічильника	5	9
2.5	Ремонт лічильника	33	17
2.6	Повірка лічильника	10	13
2.7	Заміна лічильника	106	15
2.8	Інше	200	15
3	Якість електропостачання	2980	16
3.1	Якість електричної енергії	844	18
3.2	Надійність (безперебійність) електропостачання	1554	15
3.3	Інше	582	17
4	Договір про надання послуг з розподілу	376	14
4.1	Укладення договору	121	15
4.2	Зміна договору	10	9
4.3	Неповна інформація у договорі	0	
4.4	Розірвання договору	3	24
4.5	Комерційні умови оплати	2	8
4.6	Строки підписання договору після подання заяви	77	18
4.7	Інше	163	12
5	Активация послуг (подача напруги за заявою споживача)	9	19
5.1	Початок постачання після зміни власника приміщення	1	29
5.2	Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою	8	18
6	Відключення за несплату рахунків	314	12
7	Виставлення рахунків за розподіл електроенергії	1527	5
7.1	Неправильно виставлений рахунок	339	5
7.2	Незрозумілий рахунок	88	5
7.3	Заборгованість за рахунком	309	5
7.4	Інше	791	13
8	Тариф на розподіл електроенергії	26	12
8.1	Зміни тарифу	5	14
8.2	Неправильний тариф	4	16

8.3	Прозорість тарифу (незрозумілість або складність визначення тарифу)	1	4
8.4	Інше	16	12
9	Зміна постачальника	1	30
10	Відшкодування/компенсація	223	19
10.1	Відшкодування завданих збитків	144	19
10.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	79	20
11	Акти про порушення споживачем договору	74	14
12	Неконкурентна поведінка	3	6
13	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	75	14
14	Скарги на працівників компанії	44	11
15	Додаткові послуги споживачеві	136	14
16	Надання іншої довідкової інформації	182	14
17	Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	16	10
18	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	47	13
	Загальна кількість звернень	7739	13

Керівник ІКЦ ПрАТ "Київобленерго"



Погодіна Л.С.