

Звіт про звернення та скарги користувачів (споживачів)

за період січень - грудень 2021 року

№ з/п	Назва теми	Усього (шт.)	Середній час розгляду (днів)
А	Б	1	2
1	Приєднання до мережі	2205	22
1.1	Плата за приєднання	35	22
1.2	Порушення встановлених строків приєднання	1691	17
1.3	Процедура надання технічних вимог	142	20
1.4	Тимчасове підключення	1	2
1.5	Перешкоди з боку компанії для здійснення приєднання	14	21
1.6	Інше	322	21
2	Облік	1651	21
2.1	Зчитування та передача показів лічильника	678	20
2.2	Робота лічильника	270	23
2.3	Багатозонний облік	76	23
2.4	Експертиза лічильника	13	20
2.5	Ремонт лічильника	34	23
2.6	Повірка лічильника	20	23
2.7	Заміна лічильника	209	22
2.8	Інше	328	21
3	Якість електропостачання	7504	18
3.1	Якість електричної енергії	1797	22
3.2	Надійність (безперебійність) електропостачання	4203	9
3.3	Інше	1504	23
4	Договір про надання послуг з розподілу	951	20
4.1	Укладення договору	557	20
4.2	Зміна договору	53	23
4.3	Неповна інформація у договорі	25	20
4.4	Розірвання договору	44	25
4.5	Комерційні умови оплати	4	18
4.6	Строки підписання договору після подання заяви	21	25
4.7	Інше	247	17
5	Активізація послуг (подача напруги за заявою споживача)	6	20
5.1	Початок постачання після зміни власника приміщення	2	17
5.2	Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою	4	21
6	Відключення за несплату рахунків	414	18
7	Виставлення рахунків за розподіл електроенергії	1117	19
7.1	Неправильно виставлений рахунок	109	20
7.2	Незрозумілий рахунок	45	21
7.3	Заборгованість за рахунком	621	20
7.4	Інше	342	17
8	Тариф на розподіл електроенергії	43	16
8.1	Зміни тарифу	15	20
8.2	Неправильний тариф	7	18
8.3	Прозорість тарифу (незрозумілість або складність визначення тарифу)	1	28
8.4	Інше	20	13
9	Зміна постачальника	2	18
10	Відшкодування/компенсація	146	21
10.1	Відшкодування завданих збитків	66	19
10.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	80	24
11	Акти про порушення споживачем договору	151	14
12	Неконкурентна поведінка	0	0
13	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	33	23
14	Скарги на працівників компанії	100	22
15	Додаткові послуги споживачеві	242	15
16	Надання іншої довідкової інформації	161	14
17	Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	80	9
18	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	163	17
	Загальна кількість звернень за 2020 рік	14969	19