ДТЕК Київські Регіональні Електромережі
Оператор системи розподілу

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

за період січень -грудень 2024 року

№ з/п	Назва теми	Усього (шт.)	Середній час розгляду (днів)
А	Б	1	2
1	**Приєднання до мережі**	**746**	**16**
1.1	*Плата за приєднання*	*11*	*18*
1.2	*Порушення встановлених строків приєднання*	*329*	*17*
1.3	*Процедура надання технічних вимог*	*219*	*13*
1.4	*Перешкоди з боку компанії для здійснення приєднання*	*1*	*14*
1.5	*Тимчасове підключення*	*9*	*12*
1.6	*Інше*	*177*	*19*
2	**Облік**	**2112**	**19**
2.1	*Зчитування та передача показів лічильника*	*1008*	*20*
2.2	*Робота лічильника*	*127*	*21*
2.3	*Багатозонний облік*	*81*	*22*
2.4	*Експертиза лічильника*	*66*	*26*
2.5	*Ремонт лічильника*	*22*	*23*
2.6	*Повірка лічильника*	*9*	*19*
2.7	*Заміна лічильника*	*497*	*18*
2.8	*Інше*	*302*	*21*
3	**Якість електропостачання**	**5825**	**17**
3.1	*Якість електричної енергії*	*536*	*19*
3.2	*Надійність (безперебійність) електропостачання*	*4672*	*9*
3.3	*Інше*	*617*	*21*
4	**Договір про надання послуг з розподілу**	**486**	**15**
4.1	*Укладення договору*	*208*	*18*
4.2	*Зміна договору*	*85*	*21*
4.3	*Неповна інформація у договорі*	*1*	*29*
4.4	*Розірвання договору*	*34*	*19*
4.5	*Комерційні умови оплати*	*1*	*19*
4.6	*Строки підписання договору після подання заяви*	*1*	*27*
4.7	*Інше*	*156*	*14*
5	**Активація послуг (подача напруги за заявою споживача)**	**16**	**17**
5.1	*Початок постачання після зміни власника приміщення*	*1*	*28*
5.2	*Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою*	*15*	*16*
6	**Відключення за несплату рахунків**	**545**	**15**
7	**Виставлення рахунків за розподіл електроенергії**	**1034**	**23**
7.1	*Неправильно виставлений рахунок*	*312*	*20*
7.2	*Незрозумілий рахунок*	*84*	*20*
7.3	*Заборгованість за рахунком*	*331*	*23*
7.4	*Інше*	*307*	*24*
8	**Тариф на розподіл електроенергії**	**62**	**15**
8.1	*Зміни тарифу*	*34*	*16*
8.2	*Прозорість тарифу (незрозумілість або складність визначення тарифу)*	*1*	*17*
8.3	*Неправильний тариф*	*10*	*8*
8.4	*Інше*	*17*	*16*
9	**Зміна постачальника**	**2**	**22**
10	**Відшкодування/компенсація**	**96**	**15**
10.1	*Відшкодування завданих збитків*	*43*	*21*
10.2	*Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг*	*53*	*12*
11	**Акти про порушення споживачем договору**	**95**	**14**
12	**Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії**	**46**	**22**
13	**Скарги на працівників компанії**	**132**	**18**
14	**Додаткові послуги споживачеві**	**242**	**19**
15	**Надання іншої довідкової інформації**	**132**	**17**
16	**Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР**	**29**	**7**
17	**Звернення, які не стосуються питань електропостачання**	**154**	**17**
18	**Загальні дані за 2024 рік**	**11754**	**15**

Начальник Інформаційно - Консультаційного Центру
ПрАТ "ДТЕК Київські регіональні електромережі" **Лариса ПОГОДІНА**