



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

за період січень - грудень 2023 року

№ з/п	Назва теми	Усього (шт.)	Середній час розгляду (днів)
A	B	1	2
1	Приєднання до мережі	512	15
1.1	Плата за приєднання	6	18
1.2	Порушення встановлених строків приєднання	129	17
1.3	Процедура надання технічних вимог	83	13
1.4	Тимчасове підключення	149	12
1.5	Перешкоди з боку компанії для здійснення приєднання	2	15
1.6	Інше	143	17
2	Облік	1143	15
2.1	Зчитування та передача показів лічильника	467	15
2.2	Робота лічильника	94	18
2.3	Багатозонний облік	55	15
2.4	Експертиза лічильника	38	15
2.5	Ремонт лічильника	15	17
2.6	Певірка лічильника	7	15
2.7	Заміна лічильника	280	17
2.8	Інше	187	15
3	Якість електропостачання	14751	14
3.1	Якість електричної енергії	766	15
3.2	Надійність (безперебійність) електропостачання	13267	10
3.3	Інше	718	18
4	Договір про надання послуг з розподілу	494	17
4.1	Укладення договору	268	12
4.2	Зміна договору	33	20
4.3	Неповна інформація у договорі	7	25
4.4	Розірвання договору	32	16
4.5	Комерційні умови оплати	3	21
4.6	Строки підписання договору після подання заяви	3	19
4.7	Інше	148	12
5	Активация послуг (подача напруги за заявою споживача)	24	17
5.1	Початок постачання після зміни власника приміщення	10	18
5.2	Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою	14	16
6	Відключення за несплату рахунків	246	10
7	Виставлення рахунків за розподіл електроенергії	1002	15
7.1	Неправильно виставлений рахунок	424	16
7.2	Незрозумілий рахунок	53	17
7.3	Заборогованість за рахунком	322	15
7.4	Інше	203	15
8	Тариф на розподіл електроенергії	37	9
8.1	Зміни тарифу	6	18
8.2	Неправильний тариф	13	6
8.3	Прозорість тарифу (незрозумілість або складність визначення тарифу)	5	6
8.4	Інше	13	9
9	Зміна постачальника	2	19
10	Відшкодування/компенсація	80	17
10.1	Відшкодування завданих збитків	43	20
10.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	37	15
11	Акти про порушення споживачем договору	86	13
13	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	48	18
14	Скарги на працівників компанії	109	17
15	Додаткові послуги споживачеві	208	15
16	Надання іншої довідкової інформації	183	14
17	Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	37	5
18	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	183	15
Загальні дані за 2023 рік		19145	14

Начальник Інформаційно - Консультаційного Центру
ПрАТ "ДТЕК Київські регіональні електромережі"

Лариса ПОГОДІНА

