

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

за період січень - грудень 2020 року

№ з/п	Назва теми	Середній час розгляду (днів)	
		Усього (шт.)	Середній час розгляду (днів)
А	Б	1	2
1	Приєднання до мережі	681	21
1.1	Плата за приєднання	9	24
1.2	Порушення встановлених строків приєднання	445	18
1.3	Процедура надання технічних вимог	36	25
1.4	Тимчасове підключення	0	0
1.5	Перешкоди з боку компанії для здійснення приєднання	22	19
1.6	Інше	169	19
2	Облік	1241	18
2.1	Зчитування та передача показів лічильника	543	14
2.2	Робота лічильника	67	24
2.3	Багатозонний облік	72	12
2.4	Експертиза лічильника	13	20
2.5	Ремонт лічильника	43	14
2.6	Певірка лічильника	18	25
2.7	Заміна лічильника	192	18
2.8	Інше	293	17
3	Якість електропостачання	3734	15
3.1	Якість електричної енергії	728	18
3.2	Надійність (безперебійність) електропостачання	2282	13
3.3	Інше	724	16
4	Договір про надання послуг з розподілу	659	15
4.1	Укладення договору	287	19
4.2	Зміна договору	88	23
4.3	Неповна інформація у договорі	21	7
4.4	Розірвання договору	31	23
4.5	Комерційні умови оплати	0	0
4.6	Строки підписання договору після подання заяви	117	18
4.7	Інше	115	16
5	Активіація послуг (подача напруги за заявою споживача)	19	17
5.1	Початок постачання після зміни власника приміщення	14	22
5.2	Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою	5	13
6	Відключення за несплату рахунків	412	13
7	Виставлення рахунків за розподіл електроенергії	438	15
7.1	Неправильно виставлений рахунок	57	15
7.2	Незрозумілий рахунок	58	5
7.3	Заборогованість за рахунком	91	15
7.4	Інше	232	25
8	Тариф на розподіл електроенергії	26	15
8.1	Зміни тарифу	20	22
8.2	Неправильний тариф	1	13
8.3	Прозорість тарифу (незрозумілість або складність визначення тарифу)	1	13
8.4	Інше	4	12
9	Зміна постачальника	3	12
10	Відшкодування/компенсація	121	21
10.1	Відшкодування завданих збитків	79	21
10.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	42	20
11	Акти про порушення споживачем договору	70	16
12	Неконкурентна поведінка	1	27
13	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	86	17
14	Скарги на працівників компанії	70	14
15	Додаткові послуги споживачеві	232	13
16	Надання іншої довідкової інформації	175	16
17	Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	133	11
18	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	211	16
	Загальна кількість звернень за 2020 рік	8312	17

