



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

за період січень - грудень 2022 року

№ з/п	Назва теми	Усього (шт.)	Середній час розгляду (днів)
1	Приєднання до мережі	1517	17
1.1	Плата за приєднання	28	19
1.2	Порушення встановлених строків приєднання	1178	16
1.3	Процедура надання технічних вимог	72	19
1.4	Тимчасове підключення	21	15
1.5	Перешкоди з боку компанії для здійснення приєднання	7	22
1.6	Інше	211	20
2	Облік	814	21
2.1	Зчитування та передача показів лічильника	302	19
2.2	Робота лічильника	119	24
2.3	Багатозонний облік	33	22
2.4	Експертиза лічильника	18	25
2.5	Ремонт лічильника	6	27
2.6	Повірка лічильника	15	19
2.7	Заміна лічильника	167	21
2.8	Інше	154	20
3	Якість електропостачання	7335	17
3.1	Якість електричної енергії	850	18
3.2	Надійність (безперебійність) електропостачання	5809	13
3.3	Інше	676	20
4	Договір про надання послуг з розподілу	398	17
4.1	Укладення договору	212	14
4.2	Зміна договору	45	19
4.3	Неповна інформація у договорі	11	28
4.4	Розірвання договору	31	20
4.5	Комерційні умови оплати	1	22
4.6	Строки підписання договору після подання заяви	2	16
4.7	Інше	96	19
5	Активация послуг (подача напруги за заявою споживача)	12	18
5.1	Початок постачання після зміни власника приміщення	6	20
5.2	Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою	6	16
6	Відключення за несплату рахунків	180	19
7	Виставлення рахунків за розподіл електроенергії	757	19
7.1	Неправильно виставлений рахунок	201	20
7.2	Незрозумілий рахунок	40	19
7.3	Заборгованість за рахунком	326	19
7.4	Інше	190	19
8	Тариф на розподіл електроенергії	17	17
8.1	Зміни тарифу	2	26
8.2	Неправильний тариф	5	9
8.3	Прозорість тарифу (незрозумілість або складність визначення тарифу)	4	15
8.4	Інше	6	18
9	Зміна постачальника	1	1
10	Відшкодування/компенсація	86	17
10.1	Відшкодування завданих збитків	28	18
10.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	58	17
11	Акти про порушення споживачем договору	88	12
12	Неконкурентна поведінка	1	25
13	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	16	24
14	Скарги на працівників компанії	45	14
15	Додаткові послуги споживачеві	95	19
16	Надання іншої довідкової інформації	71	15
17	Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	37	15
18	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	195	19
	Загальна кількість звернень за 2022 рік	11665	17