

ЗВІТНІСТЬ

Звіт про звернення та скарги користувачів (споживачів) оператора системи розподілу

Подать	Термін подання
Суб'єкти господарювання, що мають ліцензію на провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії, – Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	До 25 лютого року, наступного за звітним періодом

Форма № 8-НКРЕКП-моніторинг-розподіл
(річна)

ЗАТВЕРДЖЕНО

Постанова Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг

НКРЕКП
від 06.02.2024 № 234)

Респондент:	АТ "ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ"
Найменування суб'єкта господарювання:	
Офіційний веб-сайт:	www.dtek-dnem.com.ua
Код ЄДРПОУ:	
Енергетичний ідентифікаційний код (EIC) учасника ринку:	
Код учасника оптового енергетичного ринку (ECRB):	
Місцезнаходження:	
(поштовий індекс, області/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № офісу)	

I. Інформація щодо кількості скарг (претензій) у розрізі категорій споживачів

№ з/п	Назва теми	Код рилка	Інформація щодо кількості скарг (регресій) у розрізі категорій споживачів																	
			Загальна кількість зареєстрованих скарг протягом звітної періоду								Загальна кількість скарг на кінець звітної періоду, що залишилися не вирішеними за звітний період, од.									
			Усього	З них за категоріями споживачів, од.							Замовники	Усього	З них за категоріями споживачів на кінець звітної періоду, які залишилися не вирішеними, од.							Замовники
				побутові	індивідуальні побутові	колективні побутові	непобутові	у т. ч. мали непобутові	у т. ч. захищені	побутові			індивідуальні побутові	колективні побутові	непобутові	у т. ч. мали непобутові	у т. ч. захищені			
A	B	V	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		
1	Приєднання до мережі	005	13	7	7	0	6	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
1.1	Плата за приєднання	010																		
1.2	Порушення встановлених строків приєднання	015	1	1	1															
1.3	Премія за надання технічних викидів	020	9	3	3		6	3												
1.4	Тимчасове відключення	025	3	3	3															
1.5	Переходи з боку компанії для здійснення приєднання	030																		
1.6	Інше	035																		
2	Облік	040									0	0	0	0	0	0	0	0		
2.1	Зчитування та передача показів лічильника	045	17	15	15	0	2	0	0											
2.2	Робота лічильника	050	4	3	3		1													
2.3	Висотомірний облік	055																		
2.4	Експертиза лічильника	060																		
2.5	Ремонт лічильника	065	2	2	2															
2.6	Поверта лічильника	070																		
2.7	Заміни лічильника	075	6	5	5		1													
2.8	Інше	080	5	5	5						0	0	0	0	0	0	0	0		
3	Якість електропостачання	085	142	119	119	0	23	16	0											
3.1	Якість електричної енергії	090	25	21	21		4	4												
3.2	Наявність безмерейбістості електропостачання	095	110	92	92		18	11												
3.3	Інше	100	7	6	6		1	1												
4	Договір про надання послуг з розподілу	105	5	2	2	0	3	2	0		0	0	0	0	0	0	0	0		
4.1	Укладення договору	110	1	1	1															
4.2	Зміни договору	115	4	1	1		3	2												
4.3	Неповна інформація у договорі	120																		
4.4	Розірвання договору	125																		
4.5	Комерційні умови оплати	130																		
4.6	Сторони відмовились після подання заяви	135																		
4.7	Інше	140																		
5	Активізації послуг (подача натрусу за заявою споживача)	145	1	1	1	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0		
5.1	Початок постачання після зміни власника приміщення	150																		
5.2	Подорожження споживача після відключення на певній строку за його заявки	155	1	1	1															
6	Відключення за несплату рахунків	160	5	1	1		4	2												
7	Виставлення рахунку за розподіл електроенергії	165	9	6	6	0	3	2	0		0	0	0	0	0	0	0	0		
7.1	Неправильно виставлений рахунок	170																		
7.2	Невручений рахунок	175																		
7.3	Збірковість за рахунком	180	9	6	6		3	2												
7.4	Інше	185																		
8	Тариф на розподіл електроенергії	190	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0		
8.1	Зміни тарифу	195																		
8.2	Неправильний тариф	200																		
8.3	Прогрність тарифу (неврученість або складність визначення тарифу)	205																		
8.4	Інше	210																		
9	Зміна постачальника	215																		
10	Відшкодування збитків	220	2	2	2	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0		
10.1	Відшкодування збитків	225	2	2	2															
10.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	230																		
11	Акти про порушення споживачем договору	235																		
12	Неконвентна поведінка	240	5	1	1															
13	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	245																		
14	Скарги на працівників компанії	250	27	21	21		6	4												
15	Додаткові послуги споживачів	255	5	2	2		3	3												
16	Надання (інші) додаткової інформації	260	5	4	4															
17	Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	265	1				1													
18	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	270																		

II. Інформація щодо кількості звернень (запитів) у розрізі категорій споживачів

№ з/п	Назва теми	Код рядка	Загальна кількість зареєстрованих звернень (окрім скарг та претензій) протягом звітного періоду								
			Усього	З них за категоріями споживачів, од.						Замовники	Від інших осіб, що не є споживачами/замовниками
				побутові	індивідуальні побутові	колективні побутові	непобутові	у т. ч. мали непобутові	у т. ч. захищені		
A	B	B	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Прислання до мережі	275	201	145	145	0	51	21	0	4	1
1.1	Плата за прислання	280	4	3	3		1	1			
1.2	Порушення експлуатаційних строків прислання	285	83	55	55		23	7		4	1
1.3	Процедура надання технічних висног	290	32	20	20		12	10			
1.4	Випадкове відключення	295	82	67	67		15	3			
1.5	Перемикання з боку компанії для здійснення прислання	300	0	0							
1.6	Інше	305	0	0							
2	Облік	310	264	236	236	0	28	12	0	0	0
2.1	Зчитування та передача показів лічильника	315	13	12	12		1	1			
2.2	Робота лічильника	320	34	31	31		3	1			
2.3	Безплатний облік	325	15	13	13		2	1			
2.4	Експлуатація лічильника	330	3	3	3						
2.5	Ремонт лічильника	335	16	16	16						
2.6	Повірка лічильника	340	5	5	5						
2.7	Витрата лічильника	345	83	73	73		10	6			
2.8	Інше	350	95	83	83		12	3			
3	Якість електропостачання	355	2708	2035	2035	0	628	161	0	0	45
3.1	Витрати електроенергії	360	352	313	313		39	19			
3.2	Надійність (безперебійність) електропостачання	365	2303	1688	1688		572	134			43
3.3	Інше	370	53	34	34		17	8			2
4	Договір про надання послуг з розподілу	375	134	82	82	0	50	13	0	0	2
4.1	Укладення договору	380	47	30	30		17	6			
4.2	Зміна договору	385	39	24	24		15	2			
4.3	Неповна інформація у договорі	390	0	0							
4.4	Розірвання договору	395	12	10	10		2	1			
4.5	Компартійні умови оплати	400	0	0							
4.6	Сторона підписання договору після подання заяви	405	0	0							
4.7	Інше	410	36	18	18		16	4			2
5	Активация послуг (подача напруги за заявою споживача)	415	15	14	14	0	1	0	0	0	0
5.1	Початок постачання після зміни класифікації приміщення	420	12	11	11		1				
5.2	Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою	425	3	3	3						
6	Відключення за несплату рахунків	430	100	80	80		20	3			
7	Виставлення рахунків за розподіл електроенергії	435	258	179	179	0	78	23	0	0	1
7.1	Неправильно виставлений рахунок	440	0	0							
7.2	Неправильний рахунок	445	0	0			50				
7.3	Заборогованість за рахунками	450	241	179	179		61	20			1
7.4	Інше	455	17	0			17	3			
8	Тариф на розподіл електроенергії	460	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8.1	Зміна тарифу	465	0	0							
8.2	Неправильний тариф	470	0	0							
8.3	Прозорість тарифу (непрозупість або складність витягування тарифу)	475	0	0							
8.4	Інше	480	0	0							
9	Зміна постачальника	485	1348	5	0	5	1343	378			
10	Відшкодування компенсація	490	34	32	32	0	2	0	0	0	0
10.1	Відшкодування збитків збитків	495	12	12	12						
10.2	Компенсація за недоотриманням гарантованих стандартів якості послуг	500	22	20	20		2				
11	Акти про порушення споживачем договору	505	50	37	37		13	5			
12	Неконкурентна поведінка	510	0	0			4	6			
13	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	515	14	6	6		8	6			
14	Скарги на працівників компанії	520	63	53	53		8	5			2
15	Додаткові послуги споживачів	525	71	47	47		24				
16	Надання іншої довідкової інформації	530	179	140	140		30	9			9
17	Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	535	5	5	5						
18	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	540	2	1	1		1	1			

III. Інформація щодо складених ОСР актів про порушення

№ з/п	Категорія споживачів	Код рядка	Кількість складених актів про порушення		Обсяг необлікованого електричної енергії, резервованій на підставі актів про порушення	Сума нараховуваних за актами про порушення	Сксована сума нараховуваних за актами про порушення	Сума оплачених парухуваних за актами про порушення, складеними у звітному	Сума оплачених парухуваних за актами про порушення, складеними у попередніх періодах
			од.	од.					
A	B	B	1	2	тис. кВт·год	тис. грн	тис. грн	тис. грн	тис. грн
1	Усього, у тому числі:	545	1831	1382	6 615,520	32 723,20	6 610,96	9 921,95	19 745,99
1.1	побутові	550	1303	983	3 417,280	17 192,91	4 597,94	3 960,90	7 496,88
1.1.1	індивідуальні	555	1216	927	3 041,900	15 329,31	3 964,87	3 738,08	7 053,03
1.1.2	колективні	560	87	56	375,380	1 863,60	633,08	222,82	443,85
1.2	непобутові	565	528	399	3 198,240	15 530,28	2 013,02	5 961,04	12 249,11
1.2.1	у т. ч. мали непобутові споживачі	570	299	241	1 214,710	5 669,19	896,69	1 173,71	1 892,94
1.2.2	у т. ч. захищені споживачі	575	0	0	0,000	0,00	0,00	0,00	0,00