

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. малі підприємстві	у т. ч. захищені		
А	Б	В	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Присвоєння до мережі	275	130	92	92	0	38	17	0	0	0
1.1	Плата за приєднання	280	1	1	1						
1.2	Порушення встановлених строків приєднання	285	8	6	6		2				
1.3	Процедура надання технічних вимог	290	18	13	13		5	3			
1.4	Тимчасове відключення	295	3	3	3						
1.5	Переходи з боку компанії для здійснення приєднання	300	13	8	8		5	2			
1.6	Інше	305	87	61	61		26	12			
2	Облік	310	731	682	682	0	49	19	0	0	0
2.1	Зиттування та передача показів лічильника	315	32	28	28		4				
2.2	Робота лічильника	320	46	40	40		6	2			
2.3	Багатокопий облік	325	14	13	13		1	1			
2.4	Експертиза лічильника	330	21	17	17		4	1			
2.5	Ремонт лічильника	335	41	41	41						
2.6	Поверта лічильника	340	12	6	6		6	4			
2.7	Зміна лічильника	345	209	202	202		7	3			
2.8	Інше	350	356	335	335		21	8			
3	Якість електропостачання	355	30771	29192	29192	0	1579	778	0	0	0
3.1	Якість електричної енергії	360	28504	27333	27333		1171	675			
3.2	Надійність (востребованість) електропостачання	365	1822	1448	1448		374	90			
3.3	Інше	370	445	411	411		34	13			
4	Договір про надання послуг з розподілу	375	139	91	91	0	48	18	0	0	0
4.1	Укладення договору	380	37	30	30		7	3			
4.2	Зміна договору	385	37	17	17		20	9			
4.3	Неповна інформація у договорі	390	1	0			1				
4.4	Розірвання договору	395	13	9	9		4	1			
4.5	Комп'ютерні умови оплати	400	1	0			1	1			
4.6	Справи підписання договору після подання заяви	405	1	0			1				
4.7	Інше	410	49	35	35		14	4			
5	Активність послуг (подача напруги за заявою споживача)	415	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.1	Початок постачання після зміни власника приміщення	420	0	0							
5.2	Подолання споживача після відключення на певний строк за його заявки	425	0	0							
6	Виключення за весплату рахунків	430	772	752	752		20	7			
7	Виставлення рахунків за розподіл електроенергії	435	24	0	0	0	24	0	0	0	0
7.1	Неправильно виставлений рахунок	440	0	0							
7.2	Нерозумний рахунок	445	0	0							
7.3	Забарожуєність за рахунком	450	18	0			18				
7.4	Інше	455	6	0			6				
8	Тариф за 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 (нерозумність або складність визначення тарифу)	475	0	0							
8.4	Інше	480	0	0							
9	Зміна постачальника	485	0	0							
10	Відшкодування/компенсація	490	24	23	23	0	1	1	0	0	0
10.1	Відшкодування завдань збитків	495	12	11	11		1	1			
10.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	500	12	12	12						
11	Акти про порушення споживачем договору	505	109	91	91		18	5			
12	Некоректна поведінка	510	0	0							
13	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	515	55	48	48		7	4			
14	Скарги на працівників компанії	520	82	72	72		10	2			
15	Додаткові послуги споживачеві	525	130	97	97		33	11			
16	Надання іншої довідкової інформації	530	301	248	248		53	17			
17	Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	535	1	1	1						
18	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	540	5	5	5						

III. Інформація щодо складених ОСР актів про порушення

№ з/п	Категорія споживачів	Код рядка	Кількість складених актів про порушення	Кількість порушень, які було складено	Обсяг необіжурованої електричної енергії, на підставі актів про порушення	Сума нарахувань за актами про порушення	Складена сума нарахувань за актами про порушення	Сума опірачених нарахувань за актами про порушення, складеними у звітному періоді	Сума опірачених нарахувань за актами про порушення, складеними у попередніх періодах
А	Б	В	1	2	3	4	5	6	7
1	Усього, у тому числі:	545	1850	663	30 907,270	170 113,28	2 975,68	75 095,29	2 690,63
1.1	побутові	550	1352	505	3 205,933	26 891,16	2 098,36	11 234,17	970,35
1.1.1	індивідуальні	555	1222	478	2 966,116	24 867,91	2 098,36	9 998,41	883,02
1.1.2	колективні	560	130	27	239,817	2 023,25	0,00	1 235,76	87,33
1.2	непобутові	565	498	158	27 701,337	143 222,12	877,33	63 861,12	1 720,28
1.2.1	у т. ч. малі підприємстві	570	423	113	120,439	1 445,27	871,56	6 398,86	975,51
1.2.2	у т. ч. захищені споживачі	575	0	0	0,000	0,00	0,00	0,00	0,00