

Звіт про звернення та скарги користувачів (споживачів) оператора системи розподілу за 2021 рік

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

Форма № 8-НКРЕКП-моніторинг-розподіл (річна)
ЗАТВЕРДЖЕНО
Постанова Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг
29.03.2019 № 450

Респондент:	АТ "ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ" www.dtek-dnpp.com.ua 23359034 62Х4635461205007 поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № офісу)
Найменування суб'єкта господарювання:	
Офіційний веб-сайт:	
Код ЄДРПОУ:	
Енергетичний ідентифікаційний код (ЕІС) учасника ринку:	
Місцезнаходження:	

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

№ з/п	Назва теми	Код рядка	Інформація щодо кількості скарг (претензій) у розрізі категорій споживачів															
			Загальна кількість зареєстрованих скарг протягом звітного періоду							Загальна кількість скарг на кінець звітного 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 звітного періоду, які залишилися не вирішеними, од.						Замовники
				побутові	індивідуальні побутові	колективні побутові	непобутові	у т. ч. малі непобутові	у т. ч. захищені			побутові	індивідуальні побутові	колективні побутові	непобутові	у т. ч. малі непобутові	у т. ч. захищені	
A	Б	B	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Прив'язання до мережі	005	15	12	12	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.1	Плата за приєднання	010	0	0						0	0	0		0	0	0	0	0
1.2	Вартування встановлених стрижів приєднання	015	15	12	12		3	3			0	0						
1.3	Процедура надання технічного плану	020	0	0							0	0						
1.4	Тимчасове підключення	025	0	0							0	0						
1.5	Переміщення з боку компанії для здійснення приєднання	030	0	0							0	0						
1.6	Інше	035	0	0							0	0						
2	Облік	040	15	14	14	0	1	1	0		0	0	0	0	0	0	0	
2.1	Зчитування та передача показів лічильника	045	0	0							0	0						
2.2	Робота лічильника	050	3	2	2		1	1			0	0						
2.3	Виставлення обліку	055	1	1	1						0	0						
2.4	Експертизи лічильника	060	0	0							0	0						
2.5	Ремонт лічильника	065	0	0							0	0						
2.6	Повірка лічильника	070	0	0							0	0						
2.7	Зміна лічильника	075	11	11	11						0	0						
2.8	Інше	080	0	0							0	0						
3	Якість електропостачання	085	1169	1030	992	48	139	124	0		0	0	0	0	0	0	0	
3.1	Якість електричної енергії	090	1100	981	941	40	119	105			0	0						
3.2	Надійшлість (безперервність) електропостачання	095	55	37	30	7	18	17			0	0						
3.3	Інше	100	14	12	11	1	2	2			0	0						
4	Договір про надання послуг з розподілу	105	19	14	13	1	5	4	0		0	0	0	0	0	0	0	
4.1	Укладення договору	110	6	4	4		2	1			0	0						
4.2	Зміна договору	115	13	10	9	1	3	3			0	0						
4.3	Некоректна інформація у договорі	120	0	0							0	0						
4.4	Розірвання договору	125	0	0							0	0						
4.5	Коммерційні умови оплати	130	0	0							0	0						
4.6	Сторона відмовилася від виконання умови	135	0	0							0	0						
4.7	Інше	140	0	0							0	0						
5	Активізація послуг (подача напруги та запуску споживача)	145	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
5.1	Початок постачання після зміни власника приміщення	150	0	0							0	0						
5.2	Підключення споживача після відключення на певний строк за його вимогою	155	0	0							0	0						
6	Відключення за несплату рахунків	160	10	9	9		1	1			0	0						
7	Виставлення рахунку за розподіл електроенергії	165	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
7.1	Неправильно виставлений рахунок	170	0	0							0	0						
7.2	Некоректний рахунок	175	0	0							0	0						
7.3	Збірковість за рахунками	180	0	0							0	0						
7.4	Інше	185	0	0							0	0						
8	Тариф на розподіл електроенергії	190	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
8.1	Зміна тарифу	195	0	0							0	0						
8.2	Неправильний тариф	200	0	0							0	0						
8.3	Прозорість тарифу (непрозористість або складність розуміння тарифу)	205	0	0							0	0						
8.4	Інше	210	0	0							0	0						
9	Зміна постачальника	215	0	0							0	0						
10	Відшкодування/компенсація	220	46	39	39	0	7	2	0		0	0	0	0	0	0	0	
10.1	Відшкодування завдань збитків	225	46	39	39		7	2			0	0						
10.2	Компенсація за некоректними параметрами електричної енергії	230	0	0							0	0						
11	Акти про порушення споживачем договору	235	22	14	14		8	7			0	0						
12	Некоректні повідомлення	240	0	0							0	0						
13	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	245	0	0							0	0						
14	Скарги на працівників компанії	250	31	29	28	1	2	2			0	0						
15	Додаткові послуги споживачів	255	0	0							0	0						
16	Надання іншої довідкової інформації	260	35	28	27	1	7	7			0	0						
17	Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	265	0	0							0	0						
18	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	270	0	0							0	0						

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/з амовниками
				побутові	індивідуальні побутові	колективні побутові	непобутові	у т. ч. малі непобутові	у т. ч. захиснені		
A	Б	B	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Приєднання до мережі	275	188	155	155	0	33	24	0	0	0
1.1	Питання за приєднання	280	0	0							
1.2	Порушення встановлених строків приєднання	285	158	130	130		28	19			
1.3	Процедура надання технічних вимог	290	0	0							
1.4	Тимчасове підключення	295	0	0							
1.5	Переходи з боку компанії для відключення приєднання	300	0	0							
1.6	Інше	305	30	25	25		5	5			
2	Облік	310	184	164	163	1	20	18	0	0	0
2.1	Зачислення та передача показів лічильника	315	0	0							
2.2	Робота лічильника	320	4	3	3		1	1			
2.3	Відомості про облік	325	4	4	4						
2.4	Експлуатація лічильника	330	4	3	3		1	1			
2.5	Ремонт лічильника	335	9	8	8		1	1			
2.6	Повірка лічильника	340	0	0							
2.7	Зміна лічильника	345	145	133	132	1	12	11			
2.8	Інше	350	18	13	13		5	4			
3	Якість електропостачання	355	730	644	630	14	86	65	0	0	0
3.1	Якість електроенергії енергії	360	0	0							
3.2	Надійшовість (вистарбованість) електропостачання	365	361	319	310	9	42	33			
3.3	Інше	370	369	325	320	5	44	32			
4	Договір про надання послуг з розподілу	375	171	127	127	0	44	32	0	0	0
4.1	Укладення договору	380	44	35	35		9	8			
4.2	Зміна договору	385	114	81	81		33	22			
4.3	Надання інформації у договорі	390	0	0							
4.4	Розірвання договору	395	13	11	11		2	2			
4.5	Комерційні умови оплати	400	0	0							
4.6	Строки підписання договору після подання заяви	405	0	0							
4.7	Інше	410	0	0							
5	Активізація послуг (подати навірگی за зовнішнім споживачем)	415	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.1	Початок постачання після зміни класуна призначення	420	0	0							
5.2	Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою	425	0	0							
6	Відключення за несплату рахунків	430	200	180	178	2	20	16			
7	Виставлення рахунку за розподіл електроенергії	435	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.1	Неправильно встановлений рахунок	440	0	0							
7.2	Некоректний рахунок	445	0	0							
7.3	Заборогованість за рахунком	450	0	0							
7.4	Інше	455	0	0							
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 (непрозорість або складність встановити тарифу)	475	0	0							
8.4	Інше	480	0	0							
9	Зміна постачальника	485	2498	15		15	2483	1524			
10	Відшкодування компенсація	490	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10.1	Відшкодування завдань збитків	495	0	0							
10.2	Компенсація за недоотримання гарантованих стандартів якості послуг	500	0	0							
11	Акти про порушення споживачем договору	505	221	151	150	1	70	59			
12	Незаконні послуги	510	0	0							
13	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	515	15	13	13		2	1			
14	Скарги на працівників компанії	520	82	72	71	1	10	9			
15	Додаткові послуги споживачеві	525	0	0							
16	Надання іншої довідкової інформації	530	484	426	426		58	55			
17	Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	535	0	0							
18	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	540	22	16	16		6	5			

III. Інформація щодо складених ОСР актів про порушення

№ з/п	Категорія споживачів	Код рядка	Кількість складених актів про порушення		Кількість актів про порушення, які було скасовано	Обсяг необлікованої електричної енергії, розрахований на підставі актів про порушення	Сума нарахувань, за актами про порушення	Складована сума нарахувань, за актами про порушення	Сума оплачених нарахувань за актами про порушення, складеними у звітному періоді	Сума оплачених нарахувань за актами про порушення, складеними у попередніх періодах
			Кількість складених актів про порушення							
			од.	од.	тис. кВт·год	тис. грн	тис. грн	тис. грн	тис. грн	тис. грн
A	Б	B	1	2	3	4	5	6	7	
1	Усього, у тому числі:	545	3624	1803	13231,08	41535,57	5965,17	18460,35	13908,64	
1.1	побутові	550	2658	1019	7655,97	24763,35	2592,62	7467,86	8090,18	
1.1.1	індивідуальні	555	2658	1019	7655,97	24763,35	2592,62	7467,86	8090,18	
1.1.2	колективні	560	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
1.2	непобутові	565	866	784	5575,11	16772,22	3372,55	10992,49	5818,46	
1.2.1	у т. ч. малі непобутові споживачі	570	540	248	833,77	2521,35	843,53	2095,52	878,17	
1.2.2	у т. ч. захищені споживачі	575	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	