

ЗВІТНІСТЬ
Звіт про звернення та скарги користувачів (споживачів) оператора системи розподілу
за 2025 рік

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.						
			З них за категоріями споживачів, од.									З них за категоріями споживачів на кінець звітного періоду, які залишилися не						
Усього	побутові	індивідуальні побутові	колективні побутові	непобутові	у т. ч. малі непобутові	у т. ч. захищені	Замовники	Усього	побутові	індивідуальні побутові	колективні побутові	непобутові	у т. ч. малі непобутові	у т. ч. захищені	Замовники			
A	B	B	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Приднання до мережі	005	68	2	2	0	2	0	0	64	0	0	0	0	0	0	0	0
1.1	Пиття за приднання	010	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.2	порушення встановлених строків	015	66	0	0	0	2	0	0	64	0	0	0	0	0	0	0	0
1.3	Процедура надання технічних вимог	020	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.4	Тимчасове підключення	025	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.5	Перешкоди з боку компанії для здійснення приднання	030	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.6	Інше	035	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Облік	040	48	48	48	0	0	0	0									
2.1	учитування та переагач показів	045	33	33	33	0	0	0	0									
2.2	Робота лічильника	050	3	3	3	0	0	0	0									
2.3	Багатокопий облік	055	3	3	3	0	0	0	0									
2.4	Експертиза лічильника	060	0	0	0	0	0	0	0									
2.5	Ремонт лічильника	065	0	0	0	0	0	0	0									
2.6	Повірка лічильника	070	0	0	0	0	0	0	0									
2.7	Заміна лічильника	075	2	2	2	0	0	0	0									
2.8	Інше	080	7	7	7	0	0	0	0									
3	Якість електропостачання	085	119	116	114	2	3	2	0									
3.1	Якість електричної енергії	090	29	29	27	2	0	0	0									
3.2	Надійність (безперервність) електропостачання	095	63	60	60	0	3	2	0									
3.3	Інше	100	27	27	27	0	0	0	0									
4	Договір про надання послуг з розподілу	105	11	11	10	1	0	0	0									
4.1	Укладення договору	110	1	1	1	0	0	0	0									
4.2	Зміна договору	115	6	6	6	0	0	0	0									
4.3	Неповна інформація у договорі	120	0	0	0	0	0	0	0									
4.4	Розірвання договору	125	0	0	0	0	0	0	0									
4.5	Комерційні умови оплати	130	0	0	0	0	0	0	0									
4.6	Строкі виставлення рахунків	135	0	0	0	0	0	0	0									
4.7	Інше	140	4	4	3	1	0	0	0									
5	Активізація послуг (подача напруги за заявою споживача)	145	0	0	0	0	0	0	0									
5.1	Початок постачання після зміни власника приміщення	150	0	0	0	0	0	0	0									
5.2	включення споживача після відключення на певний строк за його	155	0	0	0	0	0	0	0									
6	Відключення за несплату рахунків	160	14	14	14	0	0	0	0									
7	Виставлення рахунків за розподіл електроенергії	165	1	0	0	0	1	0	0									
7.1	Неправильно виставлений рахунок	170	0	0	0	0	0	0	0									
7.2	Нерозумний рахунок	175	0	0	0	0	0	0	0									
7.3	Заборогованість за рахунком	180	0	0	0	0	0	0	0									
7.4	Інше	185	1	0	0	0	1	0	0									
8	Тариф на розподіл електроенергії	190	1	1	1	0	0	0	0									
8.1	Зміна тарифу	195	0	0	0	0	0	0	0									
8.2	Неправильний тариф	200	0	0	0	0	0	0	0									
8.3	Прозорість тарифу (нерозумність або складність визначення тарифу)	205	0	0	0	0	0	0	0									
8.4	Інше	210	1	1	1	0	0	0	0									
9	Зміна постачальника	215	0	0	0	0	0	0	0									
10	Відшкодування/компенсація	220	4	4	4	0	0	0	0									
10.1	Відшкодування зведених збитків	225	3	3	3	0	0	0	0									
10.2	компенсація за неохотливістю гарантованих стандартів якості	230	1	1	1	0	0	0	0									
11	Акти про порушення споживачем договору	235	3	3	3	0	0	0	0									
12	Неконкурентна поведінка	240	0	0	0	0	0	0	0									
13	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	245	1	1	1	0	0	0	0									
14	Скарги на працівників компанії	250	327	322	322	0	5	5	0									
15	Додаткові послуги споживачеві	255	3	3	3	0	0	0	0									
16	Надання іншої довідкової інформації	260	42	36	34	2	6	2	0									
17	Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	265	2	2	2	0	0	0	0									
18	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	270	1	1	1	0	0	0	0									

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

Продовження форми № 8-НКРЕКІТ-моніторинг-розподіл (річна)

№ 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
				побутові	індивідуальні побутові	колективні побутові	непобутові	у т. ч. малі непобутові	у т. ч. захищені		
A	Б	В	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Приднання до мережі	275	246	124	124	0	80	6	3	42	0
1.1	Плата за приднання	280	5	5	5	0	0	0	0	0	0
1.2	Горючість встановлених строків	285	49	4	4	0	3	0	0	42	0
1.3	Процедура надання технічних вимог	290	11	11	11	0	0	0	0	0	0
1.4	Тимчасове підключення	295	4	1	1	0	3	0	0	0	0
1.5	Перешкоди з боку компанії для здійснення приднання	300	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.6	Інше	305	177	103	103	0	74	6	3	0	0
2	Облік	310	451303	442004	442004	0	9299	3914	107	0	0
2.1	Учитування та перебіг показів	315	412458	411906	411906	0	552	3	2	0	0
2.2	Робота лічильника	320	28417	20356	20356	0	8061	3596	93	0	0
2.3	Балансовий облік	325	4331	4331	4331	0	0	0	0	0	0
2.4	Експертиза лічильника	330	224	224	224	0	0	0	0	0	0
2.5	Ремонт лічильника	335	3	3	3	0	0	0	0	0	0
2.6	Повірка лічильника	340	8	8	8	0	0	0	0	0	0
2.7	Заміна лічильника	345	5579	4893	4893	0	686	315	12	0	0
2.8	Інше	350	283	283	283	0	0	0	0	0	0
3	Якість електропостачання	355	116399	116388	116382	6	11	6	0	0	0
3.1	Якість електричної енергії	360	5114	5113	5111	2	1	1	0	0	0
3.2	Надійність (безперервність) електропостачання	365	107172	107165	107165	0	7	4	0	0	0
3.3	Інше	370	4113	4110	4106	4	3	1	0	0	0
4	Договір про надання послуг з розподілу	375	13715	12557	12557	0	1158	544	29	0	0
4.1	Укладення договору	380	2345	1993	1993	0	352	205	5	0	0
4.2	Зміна договору	385	10549	9755	9755	0	794	337	22	0	0
4.3	Неповна інформація у договорі	390	2	2	2	0	0	0	0	0	0
4.4	Розірвання договору	395	36	30	30	0	6	1	0	0	0
4.5	Комерційні умови оплати	400	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.6	Сторжка відповідності договору після	405	2	2	2	0	0	0	0	0	0
4.7	Інше	410	781	775	775	0	6	1	2	0	0
5	Активізація послуг (подача напруги за заявою споживача)	415	111	93	93	0	18	15	0	0	0
5.1	Початок постачання після зміни власника приміщення	420	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.2	Початок постачання після відключення на певний строк за його	425	111	93	93	0	18	15	0	0	0
6	Відключення за несплату рахунків	430	343	343	343	0	0	0	0	0	0
7	Виставлення рахунків за розподіл електроенергії	435	15	12	12	0	3	1	0	0	0
7.1	Неправильно виставлений рахунок	440	1	0	0	0	1	1	0	0	0
7.2	Незрозумілий рахунок	445	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.3	Заборогованість за рахунком	450	6	5	5	0	1	0	0	0	0
7.4	Інше	455	8	7	7	0	1	0	0	0	0
8	Тариф на розподіл електроенергії	460	1	1	1	0	0	0	0	0	0
8.1	Зміни тарифу	465	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8.2	Неправильний тариф	470	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8.3	Прозорість тарифу (незрозумілість або складність визначення тарифу)	475	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8.4	Інше	480	1	1	1	0	0	0	0	0	0
9	Зміна постачальника	485	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Відшкодування/компенсація	490	9	9	9	0	0	0	0	0	0
10.1	Відшкодування завданіх збитків	495	6	6	6	0	0	0	0	0	0
10.2	Відшкодування за невиконання гарантованих стандартів якості	500	3	3	3	0	0	0	0	0	0
11	Акти про порушення споживачем договору	505	97	86	86	0	11	0	0	0	0
12	Неконкурентна поведінка	510	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	515	118	118	118	0	0	0	0	0	0
14	Скарги на працівників компанії	520	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	Додаткові послуги споживачеві	525	1332	1302	1302	0	30	1	1	0	0
16	Надання іншої довідкової інформації	530	42031	41667	41663	4	364	32	30	0	0
17	Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	535	24847	24847	24846	1	0	0	0	0	0
18	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	540	558	530	530	0	28	2	2	0	0

III. Інформація щодо складених ОСР актів про порушення

№ з/п	Категорія споживачів	Код рядка	Кількість складених актів		Обсяг необлікованої актів про тис. кВт год	Сума нарахувань за		Скасована сума нарахувань за		Сума оплачених	
			од.	од.		тис. грн	тис. грн	тис. грн	тис. грн	тис. грн	тис. грн
А	Б	В	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Усього, у тому числі:	545	677	39	2 333,230	19 800,47	892,90	5 191,67	5 814,27		
1.1	побутові	550	551	28	1 416,268	12 034,86	264,42	3 731,05	4 502,47		
1.1.1	індивідуальні	555	539	28	1 373,235	11 674,76	264,42	3 717,62	4 485,53		
1.1.2	колективні	560	12	0	43,033	360,11	0,00	13,43	16,94		
1.2	непобутові	565	126	11	916,962	7 765,61	628,49	1 460,62	1 311,80		
1.2.1	у т. ч. малі непобутові споживачі	570	81	4	179,246	1 453,03	0,00	588,18	688,63		
1.2.2	у т. ч. захищені споживачі	575	1	0	0,000	0,00	0,00	0,00	0,00		