

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

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
29.03.2019 № 450

Респондент:	ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "ПІДПРИСМСТВО З ЕКСПЛУАТАЦІЇ ЕЛЕКТРИЧНИХ МЕРЕЖ "ЦЕНТРАЛЬНА ЕНЕРГЕТИЧНА КОМПАНІЯ"
Найменування суб'єкта господарювання:	
Офіційний веб-сайт:	https://cck.dp.ua/
Код ЄДРПОУ:	31793056
Енергетичний ідентифікаційний код (ЕІС) учасника ринку:	62X8892480825801
Місцезнаходження:	49008 м.Дніпро, Чеченський район, вулиця Дмитра Кедрина, будинок 28 (поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, місцевий пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № офісу)

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

№ з/п	Назва теми	Код рилка	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	B	B	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Присвоєння до мережі	005	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.1	Плати за присвоєння	010	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.2	Порушення встановлених строків присвоєння	015	0	0	0	0	0	0	0	0	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	Підписання підписки	025	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.5	Перехід на білу компанії для здійснення присвоєння	030	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.6	Інше	035	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Облік	040	13	13	12	1	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
2.1	Запущання та передача показів лічильника	045	10	10	10	9	1				0	0	0	0	0	0	0	
2.2	Робота лічильника	050	0	0							0	0	0	0	0	0	0	
2.3	Встановлений облік	055	0	0							0	0	0	0	0	0	0	
2.4	Експертиза лічильника	060	0	0							0	0	0	0	0	0	0	
2.5	Ремонт лічильника	065	0	0							0	0	0	0	0	0	0	
2.6	Помилка лічильника	070	1	1	1						0	0	0	0	0	0	0	
2.7	Зміна лічильника	075	2	2	2						0	0	0	0	0	0	0	
2.8	Інше	080	0	0							0	0	0	0	0	0	0	
3	Якість електропостачання	085	42	42	42	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
3.1	Якість електричної енергії	090	11	11	11						0	0	0	0	0	0	0	
3.2	Надійшлисть (безперервність) електропостачання	095	31	31	31						0	0	0	0	0	0	0	
3.3	Інше	100	0	0							0	0	0	0	0	0	0	
4	Договір про надання послуг з розподілу	105	3	3	2	1	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
4.1	Укладення договору	110	1	1	1						0	0	0	0	0	0	0	
4.2	Зміна договору	115	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
4.3	Внесена інформація у договори	120	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
4.4	Розірвання договору	125	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
4.5	Комерційні умови оплати	130	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
4.6	Строки підписання договору після подання заяви	135	2	2	1	1	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
4.7	Інше	140	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
5	Активний послуг (подача напруги за заявою 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	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
5.2	Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою	155	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
6	Відключення за несплату рахунків	160	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
7	Виставлення рахунків 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	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
7.2	Неправильний рахунок	175	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
7.3	Заборогованість за рахунок	180	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
7.4	Інше	185	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	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	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
8.2	Неправильний тариф	200	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
8.3	Прозорість тарифу (непрозорість або складність визначення тарифу)	205	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
8.4	Інше	210	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
9	Зміна постачальника	215	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
10	Відшкодування/компенсація	220	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
10.1	Відшкодування завдань збитків	225	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
10.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	230	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
11	Акти про порушення споживачем договору	235	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
12	Некоректні поведінка	240	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
13	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	245	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
14	Скарги на працівників компанії	250	1	1	1	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
15	Додаткові послуги споживачів	255	1	1	1	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
16	Надання змін довідкової інформації	260	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
17	Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	265	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	
18	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	270	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	

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

№ з/п	Назва теми	Код рилка	Загальна кількість зареєстрованих звернень (окрім скарг та претензій) протягом звітного періоду									Замовники	Всі інших осіб, які не є споживачами замовниками
			Усього	З них за категоріями споживачів, од.									
				побутові	індивідуальні побутові	колективні побутові	непобутові	у т. ч. малих підприємств	у т. ч. захищені				
A	B	B	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
1	Приєднання до мережі	275	7	7	7	0	0	0	0	0	0		
1.1	Питання за приєднання	280	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
1.2	Порушення установлених строків приєднання	285	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
1.3	Процедура надання технічних виїзів	290	7	7	7	0	0	0	0	0	0		
1.4	Тимчасове відключення	295	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
1.5	Перешкоди з боку компанії для здійснення приєднання	300	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
1.6	Інше	305	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2	Облік	310	344	344	338	6	0	0	0	0	0		
2.1	Запитування та передача показів лічильника	315	295	295	289	6	0	0	0	0	0		
2.2	Робота лічильника	320	10	10	10	0	0	0	0	0	0		
2.3	Відомості про облік	325	2	2	2	0	0	0	0	0	0		
2.4	Експертиза лічильника	330	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2.5	Ремонт лічильника	335	10	10	10	0	0	0	0	0	0		
2.6	Поверта лічильника	340	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2.7	Заміна лічильника	345	27	27	27	0	0	0	0	0	0		
2.8	Інше	350	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
3	Якість електропостачання	355	264	264	260	4	0	0	0	0	0		
3.1	Якість електроенергії	360	61	61	61	0	0	0	0	0	0		
3.2	Надійсність (безперервність) електропостачання	365	201	201	197	4	0	0	0	0	0		
3.3	Інше	370	2	2	2	0	0	0	0	0	0		
4	Договір про надання послуг з розподілу	375	126	126	122	4	0	0	0	0	0		
4.1	Укладення договору	380	116	116	112	4	0	0	0	0	0		
4.2	Зміна договору	385	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
4.3	Неповна інформація у договорі	390	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
4.4	Розірвання договору	395	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
4.5	Комерційні умови оплати	400	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
4.6	Строки підписання договору після подання заяви	405	10	10	10	0	0	0	0	0	0		
4.7	Інше	410	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
5	Активация послуг (подача впритул за заявою споживача)	415	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
5.1	Початок постачання після зміни власника приміщення	420	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
5.2	Відключення споживача після відключення на певний строк за його заявою	425	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
6	Відключення за несплату рахунків	430	101	101	101	0	0	0	0	0	0		
7	Виставлення рахунків за розподіл електроенергії	435	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
7.1	Неправильно виставлений рахунок	440	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
7.2	Невручений рахунок	445	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
7.3	Заборогованість за рахунок	450	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
7.4	Інше	455	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
8	Тариф на розподіл електроенергії	460	3	3	3	0	0	0	0	0	0		
8.1	Зміна 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	Прогорість тарифу (неврученість або складність вилучення тарифу)	475	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
8.4	Інше	480	3	3	3	0	0	0	0	0	0		
9	Зміна постачальника	485	1	1	1	0	0	0	0	0	0		
10	Відшкодування/компенсація	490	6	6	6	0	0	0	0	0	0		
10.1	Відшкодування збитків збитків	495	2	2	2	0	0	0	0	0	0		
10.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	500	4	4	4	0	0	0	0	0	0		
11	Акти про порушення споживачем договору	505	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
12	Неврученість повідомлень	510	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
13	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	515	4	4	4	0	0	0	0	0	0		
14	Скарги на працівників компанії	520	7	7	7	0	0	0	0	0	0		
15	Додаткові послуги споживачеві	525	12	12	12	0	0	0	0	0	0		
16	Надання вищої довідкової інформації	530	32	32	32	0	0	0	0	0	0		
17	Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОЗР	535	2	2	2	0	0	0	0	0	0		
18	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	540	0	0	0	0	0	0	0	0	0		

III. Інформація щодо складених ОЗР актів про порушення

№ з/п	Категорія споживачів	Код рилка	Кількість складених актів про порушення		Обсяг вкваліфікованих електричної енергії, розрахований на відстані актів про порушення	Сума порушень, за актами про порушення	Скільки суми порушень, за актами про порушення	Сума оплачених порушень, за актами про порушення, складеними у звітному періоді	Сума оплачених порушень, за актами про порушення, складеними в попередніх періодах
			од.	од.	тис. кВт·год	тис. грн	тис. грн	тис. грн	тис. грн
A	B	B	1	2	3	4	5	6	7
1	Усього, у тому числі:	545	65	17	247.71	851.47	527.08	53.51	24.60
1.1	побутові	550	50	14	212.01	730.74	217.33	10.59	19.75
1.1.1	індивідуальні	555	43	11	112.91	345.60	77.87	8.45	7.83
1.1.2	колективні	560	7	3	99.10	385.14	139.46	2.14	11.92
1.2	непобутові	565	15	3	35.70	120.73	309.75	42.92	4.85
1.2.1	у т. ч. мали непобутові споживачі	570	4	0	4.00	10.91	0.00	0.00	1.28
1.2.2	у т. ч. захищені споживачі	575	0	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Керівник суб'єкта господарювання

(підпис)

Корен М.В.
(ПІБ)

Виконавець

(підпис)

Шенета С.Г.
(ПІБ)

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

562333843

ike@ceek.dp.ua