

Звітність

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

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:

Найменування суб'єкта господарювання:

Офіційний веб-сайт:

Код ЄДРПОУ:

Енергетичний ідентифікаційний код (ЕІС) учасника ринку:

Код учасника оптового енергетичного ринку (ЕСРВ):

Місцезнаходження:

ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "ПІДПРИСМСТВО З ЕКСПЛУАТАЦІЇ ЕЛЕКТРИЧНИХ МЕРЕЖ "ЦЕНТРАЛЬНА ЕНЕРГЕТИЧНА КОМПАНІЯ"

https://cek.dp.ua/

31793056

62X892480825801

ЕСРВ-UA-20240119-001

49008 м.Дніпро, Чечелівський район, вулиця Братів Горобців, будинок 28

(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № офісу)

І. Інформація щодо кількості скарг (претензій) у розрізі категорій споживачів																		
№ з/п	Назва теми	Код ризика	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. мал. підприємств			у т. ч. підприємств	побутові	індивідуальні побутові	колективні побутові	непобутові		у т. ч. мал. підприємств	у т. ч. підприємств
A	B	B	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Привідання до мережі	005	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.1	Питання за привідання	010	0	0	0						0	0	0	0				
1.2	Порушення встановлених строків привідання	015	0	0	0						0	0						
1.3	Процедура надання технічних умов	020	4	4	4						0	0						
1.4	Тимчасове відключення	025	0	0	0						0	0						
1.5	Перешкоди з боку компанії для здійснення привідання	030	0	0	0						0	0						
1.6	Інше	035	0	0	0						0	0						
2	Облік	040	27	27	27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1	Зупинення та передача показів лічильника	045	14	14	14						0	0						
2.2	Робота лічильника	050	2	2	2						0	0						
2.3	Безлічильникові обліки	055	1	1	1						0	0						
2.4	Експлуатація лічильника	060	0	0	0						0	0						
2.5	Ремонт лічильника	065	0	0	0						0	0						
2.6	Помилка лічильника	070	0	0	0						0	0						
2.7	Зміна лічильника	075	10	10	10						0	0						
2.8	Інше	080	0	0	0						0	0						
3	Якість електропостачання	085	677	677	677	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.1	Якість електричної енергії	090	36	36	36						0	0						
3.2	Надійність (безперервність) електропостачання	095	631	631	631						0	0						
3.3	Інше	100	10	10	10						0	0						
4	Договір про надання послуг з розподілу	105	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.1	Укладення договору	110	0	0	0						0	0						
4.2	Зміна договору	115	1	1	1						0	0						
4.3	Внесення інформації у договір	120	0	0	0						0	0						
4.4	Розірвання договору	125	0	0	0						0	0						
4.5	Комерційні умови оплати	130	1	1	1						0	0						
4.6	Сторонні відхилення договору після подання заяви	135	0	0	0						0	0						
4.7	Інше	140	0	0	0						0	0						
5	Активність послуг (подача вимоги за заявою споживача)	145	0	0	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						
5.2	Відключення споживача після відключення на певний строк за його заявою	155	0	0	0						0	0						
6	Відключення за несплату рахунків	160	135	135	124	11					0	0						
7	Виставлення рахунків за розподіл електроенергії	165	0	0	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						
7.2	Невручений рахунок	175	0	0	0						0	0						
7.3	Забароченість за рахунками	180	0	0	0						0	0						
7.4	Інше	185	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	0	0
8.1	Зміна тарифу	195	0	0	0						0	0						
8.2	Неправильний тариф	200	0	0	0						0	0						
8.3	Пріоритет тарифу (непрозупність або складність визначення тарифу)	205	0	0	0						0	0						
8.4	Інше	210	0	0	0						0	0						
9	Зміна постачальника	215	0	0	0						0	0						
10	Відшкодування компенсацій	220	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10.1	Відшкодування заподіяних збитків	225	0	0	0						0	0						
10.2	Компенсація за неотримання гарантованих стандартів якості послуг	230	0	0	0						0	0						
11	Акти про порушення споживачем договору	235	6	6	4	2					0	0						
12	Некоректні повідомлення	240	0	0	0						0	0						
13	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	245	2	2	2	2					0	0						
14	Скарги на працівників компанії	250	375	373	373	2					0	0						
15	Додаткові послуги споживачеві	255	2	2	2						0	0						
16	Надання інших доказових інформацій	260	13	13	13						0	0						
17	Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	265	14	14	14						0	0						
18	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	270	0	0	0						0	0						

II. Інформація щодо кількості звернень (шигтів) 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, що не є споживачами замовниками
			Усього	З них за категоріями споживачів, од.					у т. ч. має непобудовані	у т. ч. захищені		
				побутові	індивідуальні побутові	колективні побутові	непобутові					
A	B	B	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Приєднання до мережі	275	6	6	6	0	0	0	0	0	0	
1.1	Плати за приєднання	280	0	0								
1.2	Порушення установлених строків приєднання	285	0	0								
1.3	Процедура надання технічних вимог	290	3	3	3							
1.4	Тимчасове відключення	295	3	3	3							
1.5	Переходи з боку компанії для здійснення приєднання	300	0	0								
1.6	Інше	305	0	0								
2	Облік	310	58	57	55	2	1	0	0	0	0	
2.1	Запитування та передача показів лічильника	315	37	37	35	2						
2.2	Робота лічильника	320	9	8	8		1					
2.3	Балетований облік	325	1	1	1							
2.4	Експертиза лічильника	330	0	0								
2.5	Ремонт лічильника	335	0	0								
2.6	Поверта лічильника	340	0	0								
2.7	Заміна лічильника	345	11	11	11							
2.8	Інше	350	0	0								
3	Якість електропостачання	355	274	262	257	5	12	0	0	0	0	
3.1	Якість електропостачання	360	14	13	13		1					
3.2	Надійсність (безперервність) електропостачання	365	244	234	229	5	10					
3.3	Інше	370	16	15	15		1					
4	Договір про надання послуг з розподілу	375	12	11	11	0	1	0	0	0	0	
4.1	Укладення договору	380	8	7	7		1					
4.2	Зміна договору	385	4	4	4							
4.3	Неповна інформація у договорі	390	0	0								
4.4	Розірвання договору	395	0	0								
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	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								
5.2	Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою	425	0	0								
6	Видавлення за виступу рахунків	430	59	58	57	1					1	
7	Виставлення рахунків за розподілу електроенергії	435	1	1	1	0	0	0	0	0	0	
7.1	Неправильно виставлений рахунок	440	0	0								
7.2	Невпорядкований рахунок	445	1	1	1							
7.3	Заборогованість за рахунком	450	0	0								
7.4	Інше	455	0	0								
8	Тариф на розподілу 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 (невпорядкованість або складність вилучення тарифу)	475	0	0								
8.4	Інше	480	0	0								
9	Зміна постачальника	485	0	0								
10	Відшкодування/компенсація	490	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
10.1	Відшкодування збитків збитків	495	0	0								
10.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	500	0	0								
11	Акти про порушення споживачем договору	505	7	6	4	2	1					
12	Неповноту інформації	510	0	0								
13	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	515	6	6	6							
14	Скарги на працівників компанії	520	13	13	12	1						
15	Додаткові послуги споживачем	525	18	18	15	3						
16	Надання вищої довідкової інформації	530	34	33	32	1	1					
17	Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОЗР	535	8	8	8							
18	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	540	2	2	2							

III. Інформація щодо складених ОЗР актів про порушення

№ з/п	Категорія споживачів	Код рилка	Кількість складених актів про порушення		Обсяг необслуговування електричної енергії, розрахований на ідентифіковані акти 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
			ол.	ол.					
A	B	B	1	2	3	4	5	6	7
1	Усього, у тому числі:	545	493	272	975 610	8,107.83	21,235.47	1,806.75	2,280.73
1.1	побутові	550	376	209	441,470	3,136.14	5,390.98	938.90	381.55
1.1.1	індивідуальні	555	372	208	369,420	3,080.81	5,172.74	938.90	381.55
1.1.2	колективні	560	4	1	72,050	55.33	218.24	0.00	0.00
1.2	непобутові	565	117	63	534,140	4,971.69	15,844.49	867.85	1,899.18
1.2.1	у т. ч. має непобудовані споживачі	570	66	19	287,740	2,378.94	1,837.34	485.47	1,015.77
1.2.2	у т. ч. захищені споживачі	575							

Керівник суб'єкта господарювання	Микола КОРЧА (ПІБ)
Виконавець	Олег КОЛОМІЙЧУК (ПІБ)
Телефон:	+380675622015
Електронна пошта:	ers@cek.dp.ua