Додаток 1
до Положенняпро Центр розгляду скарг

Звіт
щодо розгляду скарг Центром АТ «ЧЕРКАСИОБЛЕНЕРГО»
за III квартал 2026 року

№ з/п	Питання, з якими звертались заявники зі скаргою до оператора систем розподілу, щодо	Кількість зареєстрованих скарг	Кількість складених протоколів	Загальна кількість наданих відповідей за результатами розгляду скарг	Питання вирішено шляхом надання письмової відповіді заявнику (кількість)		Звернення, розглянуті шляхом надання письмової відповіді за запитом		
					про задоволення вимог заявника	про відмову у задоволені вимог заявника	НКРЕКП	Держенергонагляду	іншого державного органу (ОДА/ОВА, РДА, та ін., адвокат. запит, прокуратура)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Приєднання до мережі:								
1.1	Плати за приєднання								
1.2	Недотримання термінів приєднання								
1.3	Недотримання процедури видачі технічних умов								
1.4	Тимчасового приєднання								
1.5	Перешкод з боку компанії для здійснення приєднання об’єкта, у тому числі за «зеленим» тарифом								
1.6	Інші	2		2			2		
2	Обліку								
2.1	Зчитування показів лічильника та передачі їх та обсягів спожитої електричної енергії постачальнику								
2.2	Роботи лічильника								
2.3	Багатозонного обліку								
2.4	Експертизи лічильника	1		1		1			
2.5	Ремонту лічильника								
2.6	Повірки лічильника								
2.7	Заміни лічильника	4		4		2	2		
2.8	Проведення контрольних знімань								
2.9	Проведення звірки обсягів спожитої електричної енергії								
2.10	Незабезпечення доступу до лічильника	2		2	1		1		
2.11	Складення акта про недопуск до лічильника	3		3	1	2			
2.12	Інші	19		19	8	6	5	1	
3	Якості електропостачання								
3.1	Якості електричної енергії	84		84	35	45	2	2	
3.2	Надійності (безперебійності) електропостачання	25		25	10	4	5	4	2
3.3	Інші	42		42	11	15	7	5	4
4	Договору про надання послуг з розподілу								
4.1	Укладення договору	7		7	1	1	5		
4.2	Зміни умов договору								
4.3	Неповної інформації у договорі (в паспорті точки обліку)								
4.4	Розірвання договору								
4.5	Порядку розрахунків з розподілу								
4.6	Строків підписання договору								
4.7	Інші	4		4	1		3		
5	Активації послуг (подача напруги до приєднаного об’єкта за заявою споживача)								
5.1	Подача постачання після зміни власника приміщення								
5.2	Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою								

6	Відключення за несплату рахунків								
6.1	За ініціативою постачальника	5		5	1	1	1	1	1
6.2	За послуги з розподілу	1		1	1				
6.3	За інші послуги	3		3	2			1	
7	Виставлення рахунків за розподіл електроенергії								
7.1	Неправильно виставленого рахунку	1		1			1		
7.2	Незрозумілого рахунку								
7.3	Заборгованості за рахунком за наданні послуг з розподілу електричної енергії								
7.4	Заборгованості за плату за перетікання реактивної електричної енергії відповідно до умов договору	20		20	3	8	9		
7.5	Інші								
8	Тарифу на розподіл електроенергії								
8.1	Зміни тарифу								
8.2	Неправильного тарифу								
8.3	Прозорості тарифу (незрозумілості або складності визначення тарифу)								
8.4	Інші	1		1		1			
9	Недотримання процедури зміни постачальника								
10	Відшкодування/компенсації								
10.1	Відшкодування завданих збитків								
10.2	Компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості послуг								
10.3	Компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електричної енергії								
11	Актів про порушення споживачами ПРРЕЕ	23		23		4	19		
12	Скарги на дії/бездіяльність працівників оператора системи розподілу	1		1		1			
13	Додаткових послуг	1		1			1		
14	Надання інформації	2		2		1	1		
15	Звернень, які не стосуються питань оператора системи розподілу	4		4	2	2			
16	Інші	23		23	7	9	5		1
	Усього:	**278**	**0**	**278**	**84**	**103**	**69**	**14**	**8**

Доцільно зауважити, за ІІІ квартал 2026 року Центром розгляду скарг опрацьовано 158 звернень.