

Звіт щодо розгляду звернень/ скарг/претензій за 2023 рік

№ з/п	Назва теми (підтеми)	Інформація щодо кількості звернень/скарг/претензій од.				
		Кількість зареєстрованих звернень (окрім скарг та претензій) протягом звітного періоду в розрізі категорій споживачів			Від інших осіб, що не є споживачами	середній час розгляду звернення (скарги/претензії), календарних днів
		Усього	З них за категоріями споживачів, од.			
	побутові		непобутові	Усього		
1	Облік	0	0	0	0	
2	Договір про постачання електричної енергії	56	42	14	12	
2.1	Укладення договору	3	2	1	1	6
2.2	Зміна договору	0	0	0	0	
2.3	Неповна інформація в договорі	0	0	0	0	
2.4	Розірвання договору	11	10	1	0	8
2.5	Комерційні умови оплати	35	23	12	9	9
2.6	Строки підписання договору після подання заяви	0	0	0	0	
2.7	Інше	7	7	0	2	7
3	Відключення за несплату рахунків	3	3	0	0	9
4	Виставлення рахунків	111	107	4	10	
4.1	Неправильно виставлений рахунок	0	0	0	0	
4.2	Незрозумілий рахунок	9	9	0	0	4
4.3	Заборгованість за рахунком	49	49	0	6	5
4.4	Інше	53	49	4	4	5
5	Ціна	6	4	2	2	
5.1	Зміни ціни	4	2	2	0	6
5.2	Неправильна ціна	0	0	0	0	
5.3	Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	0	0	0	0	
5.4	Інше	2	2	0	2	7
6	Зміна постачальника	0	0	0	0	
7	Відшкодування/компенсація	0	0	0	0	
7.1	Відшкодування завданих збитків	0	0	0	0	
7.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	0	0	0	0	
8	Неконкурентна поведінка	0	0	0	0	
9	Пільги, субсидії	0	0	0	0	
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	0	0	0	0	
11	Скарги на працівників компанії	1	1	0	1	8
12	Додаткові послуги споживачеві	6	6	0	1	5
13	Надання іншої довідкової інформації	34	32	2	5	5
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	62	47	15	1	5
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	10	10	0	0	5
Загальна кількість звернень/скарг/претензій		289				
Кількість звернень (скарг/претензій) споживачів, на які було надіслано попередню відповідь або повідомлення про початок розгляду звернення (скарги/претензії)		91				