

№ з/п	Назва теми	Інформація щодо кількості звернень/запитів/скарг/претензій, од.								Від інших
		Кількість зареєстрованих звернень (окрім скарг та претензій) протягом								
		Усього	З них за категоріями споживачів, од.							
побутові	індивідуальні		у т. ч. вразливі	колективні	непобутові	у т. ч. малі непобутові	у т. ч. захищені	Усього		
А	Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Облік	0	0							
2	Договір про постачання електричної енергії	82	71	71	3	0	11	10	0	
2.1	Укладення договору	20	19	19			1	1		2
2.2	Зміна договору	1	0				1	1		
2.3	Неповна інформація в договорі	0	0							
2.4	Розірвання договору	2	1	1			1	1		
2.5	Комерційні умови оплати	6	2	2	1		4	4		
2.6	Строки підписання договору після подання заяви	0	0							
2.7	Інше	53	49	49	2		4	3		1
3	Відключення за несплату рахунків	2	2	2						6
4	Виставлення рахунків	109	104	104	32	0	5	5	0	
4.1	Неправильно виставлений рахунок	4	4	4	1					
4.2	Незрозумілий рахунок	30	30	30	10					
4.3	Заборгованість за рахунком	31	31	31	14					5
4.4	Інше	44	39	39	7		5	5		15
5	Ціна	17	12	12	3	0	5	4	0	
5.1	Зміни ціни	3	3	3						
5.2	Неправильна ціна	0	0							
5.3	Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	0	0							
5.4	Інше	14	9	9	3		5	4		
6	Зміна постачальника	1	1	1	1					
7	Відшкодування/компенсація	0	0	0	0	0	0	0	0	
7.1	Відшкодування завданих збитків	0	0							
7.2	компенсація за неотримання гарантованих стандартів якості	0	0							
8	Неконкурентна поведінка	0	0							
9	Пільги, субсидії	33	33	33	33					1
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	0	0							
11	Скарги на працівників компанії	3	3	3	1					
12	Додаткові послуги споживачеві	3	2	2			1	1		
13	Надання іншої довідкової інформації	9	5	5	2		4	4		1
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	205	136	132	17	4	69	62		
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	0	0							1