

**Звіт щодо розгляду звернень/ скарг/претензій за 2021 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			
2	Договір про постачання електричної енергії	26	24	2	6	10
2.1	Укладення договору	6	5	1		
2.2	Зміна договору	3	3			
2.3	Неповна інформація в договорі	0	0			
2.4	Розірвання договору	4	4			
2.5	Комерційні умови оплати	1	1			
2.6	Строки підписання договору після подання заяви	0	0			
2.7	Інше	12	11	1		
3	Відключення за несплату рахунків	31	25	6	6	7
4	Виставлення рахунків	133	131	2	30	5
4.1	Неправильно виставлений рахунок	0	0			
4.2	Незрозумілий рахунок	19	19		2	
4.3	Заборгованість за рахунком	60	60		10	
4.4	Інше	54	52	2	18	
5	Ціна	20	20	0	2	6
5.1	Зміни ціни	4	4			
5.2	Неправильна ціна	0	0			
5.3	Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	1	1		1	
5.4	Інше	15	15		1	
6	Зміна постачальника	0	0			
7	Відшкодування/компенсація	0	0	0		
7.1	Відшкодування завданих збитків	0	0			
7.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	0	0			
8	Неконкурентна поведінка	0	0			
9	Пільги, субсидії	5	5			3
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	0	0			
11	Скарги на працівників компанії	2	1	1		7
12	Додаткові послуги споживачеві	1	1			1
13	Надання іншої довідкової інформації	12	12		2	4
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	99	88	11		5
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	3	3			8
Загальна кількість звернень/скарг/претензій		332				5,6
Кількість звернень (скарг/претензій) споживачів, на які було надіслано попередню відповідь або повідомлення про початок розгляду звернення (скарги/претензії)		93				