

**Звіт щодо розгляду звернень/ скарг/претензій за 2022 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	1	1			6
2	Договір про постачання електричної енергії	14	12	2	3	9
2.1	Укладення договору	4	4		1	
2.2	Зміна договору	0	0			
2.3	Неповна інформація в договорі	0	0			
2.4	Розірвання договору	5	5			
2.5	Комерційні умови оплати	2	2			
2.6	Строки підписання договору після подання заяви	0	0			
2.7	Інше	3	1	2	2	
3	Відключення за несплату рахунків	12	11	1	5	6
4	Виставлення рахунків	75	73	2	10	5
4.1	Неправильно виставлений рахунок	0	0			
4.2	Незрозумілий рахунок	18	18		2	
4.3	Заборгованість за рахунком	25	24	1	6	
4.4	Інше	32	31	1	2	
5	Ціна	3	3	0		5
5.1	Зміни ціни	0	0			
5.2	Неправильна ціна	0	0			
5.3	Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	0	0			
5.4	Інше	3	3			
6	Зміна постачальника	0	0			0
7	Відшкодування/компенсація	0	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			0
9	Пільги, субсидії	6	6			11
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	0	0			0
11	Скарги на працівників компанії	0	0			0
12	Додаткові послуги споживачеві	1	1			1
13	Надання іншої довідкової інформації	8	8		1	6
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	76	40	36	1	5
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	4	4		1	5
Загальна кількість звернень/скарг/претензій		200				4
Кількість звернень (скарг/претензій) споживачів, на які було надіслано попередню відповідь або повідомлення про початок розгляду звернення (скарги/претензії)		78				