

Звіт щодо розгляду звернень/ скарг/претензій за 2024 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/претензій), календарних днів
		Усього	З них за категоріями споживачів, од.			
				побутові	непобутові	
1	Облік	0	0	0	0	
2	Договір про постачання електричної енергії	25	25	0	7	
2.1	Укладення договору	15	15	0	5	7
2.2	Зміна договору	0	0	0	0	0
2.3	Неповна інформація в договорі	0	0	0	0	0
2.4	Розірвання договору	2	2	0	0	10
2.5	Комерційні умови оплати	2	2	0	0	8
2.6	Строки підписання договору після подання заяви	0	0	0	0	0
2.7	Інше	6	6	0	2	9
3	Відключення за несплату рахунків	118	117	1	34	5
4	Виставлення рахунків	91	90	1	17	
4.1	Неправильно виставлений рахунок	0	0	0	0	0
4.2	Незрозумілий рахунок	7	7	0	1	5
4.3	Заборгованість за рахунком	36	36	0	11	4
4.4	Інше	48	47	1	5	6
5	Ціна	16	16	0	0	
5.1	Зміни ціни	3	3	0	0	6
5.2	Неправильна ціна	0	0	0	0	0
5.3	Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	0	0	0	0	0
5.4	Інше	13	13	0	0	11
6	Зміна постачальника	0	0	0	0	0
7	Відшкодування/компенсація	0	0	0	0	0
7.1	Відшкодування завданих збитків	0	0	0	0	0
7.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	0	0	0	0	0
8	Неконкурентна поведінка	0	0	0	0	0
9	Пільги, субсидії	1	1	0	1	24
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	1	1	0	1	6
11	Скарги на працівників компанії	1	1	0	0	11
12	Додаткові послуги споживачеві	0	0	0	0	0
13	Надання іншої довідкової інформації	45	45	0	5	5
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	65	55	10	4	4
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	1	1	0	0	7
Загальна кількість звернень/скарг/претензій		364				
Кількість звернень (скарг/претензій) споживачів, на які було надіслано попередню		96				