

Звіт щодо розгляду звернень/ скарг/претензій за 2025 рік

№ з/п	Назва теми (підтеми)	Інформація щодо кількості звернень/скарг/претензій од.				
		Кількість зареєстрованих звернень ,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	1	1	0	1	5
2	Договір про постачання електричної енергії	17	17	0	3	9
2.1	Укладення договору	7	7	0	1	9
2.2	Зміна договору	0	0	0	0	0
2.3	Неповна інформація в договорі	0	0	0	0	0
2.4	Розірвання договору	3	3	0	0	13
2.5	Комерційні умови оплати	0	0	0	0	0
2.6	Строки підписання договору після подання заяви	0	0	0	0	0
2.7	Інше	7	7	0	2	6
3	Відключення за несплату рахунків	95	95		26	4
4	Виставлення рахунків	153	152	1	11	4
4.1	Неправильно виставлений рахунок	0	0	0	0	0
4.2	Незрозумілий рахунок	18	18	0	4	4
4.3	Заборгованість за рахунком	65	64	1	6	5
4.4	Інше	70	70		1	4
5	Ціна	16	13	3	1	9
5.1	Зміни ціни	2		2	0	21
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	14	13	1	1	7
6	Зміна постачальника	0	0	0	0	0
7	Відшкодування/компенсація	4	4	0	1	7
7.1	Відшкодування завданих збитків	3	3	0	1	9
7.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	1	1	0	0	2
8	Неконкурентна поведінка	0	0	0	0	0
9	Пільги, субсидії	1	1	0	0	2
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	0	0	0	0	0
11	Скарги на працівників компанії	1	1	0	0	7
12	Додаткові послуги споживачеві	0	0	0	0	0
13	Надання іншої довідкової інформації	15	14	1	5	4
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	113	106	7	3	4
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	6	6	0	3	7
Загальна кількість звернень/скарг/претензій		422				5
Кількість звернень (скарг/претензій) споживачів, на які було надіслано попередню відповідь або повідомлення про початок розгляду звернення (скарги/претензії)		87				