

**Звіт щодо кількості розглянутих звернень/скарг/претензій
у відповідності до Правил роздрібного ринку електричної енергії”
затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 №312**

2021 рік

№ з/п	Тематика звернення	Усього	Кількість звернень/скарг/претензій протягом звітного періоду в розрізі категорій споживачів, од		Середній час розгляду звернень/ска рг/претензій , календарних днів
			побутові	непобутові	
1	Облік	4623	2601	2022	1,63
2	Договір про постачання електричної енергії	7227	1407	5820	1,91
2.1	Укладення договору	2069	1096	973	
2.2	Зміна договору	800	191	609	
2.3	Неповна інформація в договорі	247	49	198	
2.4	Розірвання договору	290	2	288	
2.5	Комерційні умови оплати	1849	5	1844	
2.6	Строки підписання договору після подання заяви	41	0	41	
2.7	Інше	1941	74	1867	
3	Відключення за несплату рахунків	13782	4038	9744	1,91
4	Виставлення рахунків	8471	6549	1922	1,69
4.1	Неправильно виставлений рахунок	101	71	30	
4.2	Незрозумілий рахунок	375	371	4	
4.3	Заборгованість за рахунком	3310	2280	1030	
4.4	Інше	4727	3866	861	
5	Ціна	1183	283	900	1,91
5.1	Зміни ціни	624	0	624	
5.2	Неправильна ціна	24	0	24	
5.3	Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	16	16	0	
5.4	Інше	519	267	252	
6	Зміна постачальника	217	0	217	1,63
7	Відшкодування/компенсація	30	30	0	1,7
7.1	Відшкодування завданих збитків	0	0	0	
7.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	28	28	0	
8	Неконкурентна поведінка	0	0	0	-
9	Пільги, субсидії	2482	2482	0	1,91
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	0	0	0	-
11	Скарги на працівників компанії	0	0	0	-
12	Додаткові послуги споживачеві	281	98	183	1,63
13	Надання іншої довідкової інформації	5913	5030	883	1,63
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	2014	1227	787	1,63
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	923	689	234	1,63
Загальна кількість звернень/скарг/претензій, од		47146	24434	22712	1,73