

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

2023 рік

№ з/п	Тематика звернення	Кількість звернень	Кількість звернень/скарг/претензій протягом звітного періоду в розрізі категорій споживачів, од		Середній час розгляду звернень/скарг/претензій, календарних днів
			побутові	непобутові	
1	Облік	7249	7249	0	3,85
2	Договір про постачання електричної енергії	1754	175	1579	2,16
2.1	Укладення договору	359	99	260	
2.2	Зміна договору	72	3	69	
2.3	Неповна інформація в договорі	77	6	71	
2.4	Розірвання договору	38	5	33	
2.5	Комерційні умови оплати	53	0	53	
2.6	Строки підписання договору після подання заяви	12	5	7	
2.7	Інше	1143	57	1086	
3	Відключення за несплату рахунків	111	0	111	2,16
4	Виставлення рахунків	7172	7109	63	3,85
4.1	Неправильно виставлений рахунок	1740	1711	29	
4.2	Незрозумілий рахунок	2672	2672	0	
4.3	Заборгованість за рахунком	2284	2251	33	
4.4	Інше	476	475	1	
5	Ціна	131	34	97	2,16
5.1	Зміни ціни	0	-	-	
5.2	Неправильна ціна	0	-	-	
5.3	Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	96	27	69	
5.4	Інше	35	7	28	
6	Зміна постачальника	119	27	92	3,85
7	Відшкодування/компенсація	0	-	-	-
7.1	Відшкодування завданих збитків	0	-	-	
7.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	0	-	-	
8	Неконкурентна поведінка	0	-	-	-
9	Пільги, субсидії	1019	1019	0	1,87
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	3	3	0	1,87
11	Скарги на працівників компанії	0	-	-	-
12	Додаткові послуги споживачеві	6	6	0	1,87
13	Надання іншої довідкової інформації	2059	2059	0	1,87
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	304	304	0	1,87
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	0	-	-	-
Загальна кількість звернень/скарг/претензій, од		19827	17885	1942	2,45