

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

2024 рік

№ з/п	Тематика звернення	Усього	Кількість звернень/скарг/претензій протягом звітнього періоду в розрізі категорій споживачів, од		Середній час розгляду звернень/скарг/претензій, календарних днів
			побутові	непобутові	
1	Облік	0	0	0	-
2	Договір про постачання електричної енергії	1342	210	1132	1,57
2.1	Укладення договору	408	76	332	
2.2	Зміна договору	91	35	56	
2.3	Неповна інформація в договорі	3	0	3	
2.4	Розірвання договору	78	16	62	
2.5	Комерційні умови оплати	6	0	6	
2.6	Строки підписання договору після подання заяви	0	0	0	
2.7	Інше	756	83	673	
3	Відключення за несплату рахунків	4	0	4	1,96
4	Виставлення рахунків	5685	5321	364	1,73
4.1	Неправильно виставлений рахунок	2670	2657	13	
4.2	Незрозумілий рахунок	1169	1145	24	
4.3	Заборгованість за рахунком	1248	1235	13	
4.4	Інше	598	284	314	
5	Ціна	159	5	154	1,6
5.1	Зміни ціни	150	0	150	
5.2	Неправильна ціна	0	0	0	
5.3	Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	0	0	0	
5.4	Інше	9	5	4	
6	Зміна постачальника	31	0	31	1,96
7	Відшкодування/компенсація	31	31	0	1,6
7.1	Відшкодування завданих збитків	0	0	0	
7.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	0	0	0	
8	Неконкурентна поведінка	0	0	0	-
9	Пільги, субсидії	50	50	0	1,57
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	0	0	0	-
11	Скарги на працівників компанії	0	0	0	-
12	Додаткові послуги споживачеві	0	0	0	-
13	Надання іншої довідкової інформації	1615	1611	4	1,57
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	6820	6784	36	1,96
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	0	0	0	-
Загальна кількість звернень/скарг/претензій, од		15737	14012	1725	1,72