

**Звіт щодо кількості розглянутих звернень/скарг/претензій**  
у відповідності до Правил роздрібного ринку електричної енергії”  
затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 №312  
**за 2025 рік**

№ з/п	Тематика звернення	Усього	Кількість звернень/скарг/претензій протягом звітного періоду в розрізі категорій споживачів, од		Середній час розгляду звернень/скарг/претензій, календарних днів
			побутові	непобутові	
1	Облік	0	0	0	0
2	Договір про постачання електричної енергії	1835	385	1450	1,98
2.1	Укладення договору	362	92	270	
2.2	Зміна договору	63	48	15	
2.3	Неповна інформація в договорі	0	0	0	
2.4	Розірвання договору	77	26	51	
2.5	Комерційні умови оплати	21	1	20	
2.6	Строки підписання договору після подання заяви	0	0	0	
2.7	Інше	1312	218	1094	
3	Відключення за несплату рахунків	4	0	4	1,89
4	Виставлення рахунків	3985	3609	376	1,74
4.1	Неправильно виставлений рахунок	1035	1008	27	
4.2	Незрозумілий рахунок	1559	1536	23	
4.3	Заборгованість за рахунком	863	720	143	
4.4	Інше	528	345	183	
5	Ціна	214	30	184	1,74
5.1	Зміни ціни	168	0	168	
5.2	Неправильна ціна	0	0	0	
5.3	Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	0	0	0	
5.4	Інше	46	30	16	1,89
6	Зміна постачальника	8	0	8	0
7	Відшкодування/компенсація	0	0	0	0
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	0
9	Пільги, субсидії	0	0	0	0
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	2	2	0	1,98
11	Скарги на працівників компанії	0	0	0	0
12	Додаткові послуги споживачеві	51	24	27	1,89
13	Надання іншої довідкової інформації	1878	1874	4	1,98
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	2585	2585	0	1,74
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	0	0	0	0
Загальна кількість звернень/скарг/претензій, од		10562	8509	2053	1,87