

Звіт щодо розгляду письмових звернень/скарг/претензій споживачів у 2024 році

Тематики звернень (скарг/претензій) споживачів	Загальна кількість звернень (скарг/прет ензій) споживачів отриманих у 2024 році, шт	Кількість звернень заявників, шт			
		побутові	непобуто ві	замовники	Від інших осіб, що не є споживача ми/замовн иками
1. Приєднання до мережі: плата за приєднання; порушення встановлених строків приєднання; процедура надання технічних вимог; тимчасове підключення; перешкоди з боку компанії для здійснення приєднання; інше	49	32	12	0	5
2. Облік: зчитування та передача показів лічильника; робота лічильника; багатозонний лічильник; експертиза лічильника; ремонт лічильника; повірка лічильника; заміна лічильника; інше	137	118	14	0	5
3. Якість електропостачання: якість електричної енергії; надійність (безперебійність) електропостачання; інше	1205	713	386	0	106
4. Договір про надання послуг з розподілу: укладання договору; зміна договору; неповна інформація у договорі; розірвання договору; комерційні умови оплати; строки підписання договору після подання заяви; інше	607	591	11	0	5
5. Активація послуг (подача напруги за заявою споживача): початок постачання після зміни власника приміщення; підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою	2	2	0	0	0
6. Відключення за несплату рахунків	157	140	12	0	5
7. Виставлення рахунків за розподіл електроенергії: неправильно виставлений рахунок; незрозумілий рахунок; заборгованість за рахунком; інше	544	529	15	0	0

8. Тариф на розподіл електроенергії: зміни тарифу; неправильний тариф; прозорість тарифу; інше	0	0	0	0	0
9. Зміна постачальника	0	0	0	0	0
10. Відшкодування/компенсація: відшкодування завданих збитків; компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	17	12	5	0	0
11. Акти про порушення споживачем договору	14	14	0	0	0
12. Неконкурентна поведінка	0	0	0	0	0
13. Інформація від споживачів про крадіжки	6	6	0	0	0
14. Скарги на працівників компанії	7	7	0	0	0
15. Додаткові послуги споживачеві	140	107	32	0	1
16. Надання іншої довідкової інформації	29	13	14	0	2
17. Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	268	207	57	0	4
18. Звернення, які не стосуються питань електропостачання	459	286	139	0	34