

Звіт щодо розгляду письмових звернень/скарг/претензій споживачів у 2022 році

Тематики звернень (скарг/претензій) споживачі	Загальна кількість звернень (скарг/претензі й) споживачів отриманих у 2020 році, шт	Кількість звернень заявників, шт.			
		побутові	непобутові	замовники	Від інших осіб, що не є споживачами/ замовниками
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	134	123	11		
2. Облік: зчитування та передача показів лічильника; робота лічильника; багатозонний облік; експертиза лічильника; ремонт лічильника; повірка лічильника; заміна лічильника; інше	220	215	5		

3.Якість електропостачання: якість електричної енергії; надійність (безперебійність) електропостачання; інше	9518	8360	1158		894
4.Договір про надання послуг з розподілу: укладення договору; зміна договору; неповна інформація у договорі; розірвання договору; комерційні умови оплати; строки підписання договору після подання заяви; інше	266	220	46		
5.Активація послуг (подача напруги за заявою споживача): початок постачання після зміни власника приміщення; підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою	4	4			
6.Відключення за несплату рахунків	22	19	3		
7.Виставлення рахунків за розподіл електроенергії: неправильно виставлений рахунок; незрозумілий рахунок; заборгованість за рахунком; інше	181	170	11		
8.Тариф на розподіл електроенергії: зміни тарифу; неправильний тариф; прозорість тарифу; інше	10	9	1		

9.Зміна постачальника	-	-	-	-	-
10.Відшкодування/компенсація: відшкодування завданих збитків; компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	89	86	3		
11.Акти про порушення споживачем договору	15	15			
12.Неконкурентна поведінка	-	-	-	-	-
13.Інформація від споживачів про крадіжки	18	15	3		
14.Скарги на працівників компанії	13	13			
15.Додаткові послуги споживачеві	54	32	22		
16. Надання іншої довідкової інформації	101	56	45		
17.Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	40	21	19		
18.Звернення, які не стосуються питань електропостачання	109	69	40		