

Звіт щодо розгляду письмових звернень/скарг/претензій споживачів у 2023 році

Тематики звернень (скарг/претензій) споживачів	Загальна кількість звернень (скарг/претензій) споживачів отриманих у 2023 році, шт	Кількість звернень заявників, шт			
		побутові	непобутові	замовники	Від інших осіб, що не є споживачами/з амовниками
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.	71	29	6	36	0
2. Облік: зчитування та передача показів лічильника; робота лічильника; багатозонний лічильник; експертиза лічильника; ремонт лічильника; перевірка лічильника; заміна лічильника; інше	130	122	8	0	0
3. Якість електропостачання: якість електричної енергії; надійність (безперебійність) електропостачання; інше	4477	4007	402	0	68
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	120	116	4	0	0
5. Активація послуг (подача напруги за заявою споживача): початок постачання після зміни власника приміщення; підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою	1	1	0	0	0
6. Відключення за несплату рахунків	30	15	3	0	12

7. Виставлення рахунків за розподіл електроенергії: неправильно виставлений рахунок; незрозумілий рахунок; заборгованість за рахунком; інше	132	102	3	0	27
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	27	23	4	0	0
11. Акти про порушення споживачем договору	10	9	1	0	0
12. Неконкурентна поведінка	0	0	0	0	0
13. Інформація від споживачів про крадіжки	9	8	1	0	0
14. Скарги на працівників компанії	7	7	0	0	0
15. Додаткові послуги споживачеві	115	95	15	0	5
16. Надання іншої довідкової інформації	34	19	12	0	3
17. Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	107	77	18	0	12
18. Звернення, які не стосуються питань електропостачання	190	103	31	0	56