

Звіт щодо розгляду письмових звернень/скарг/претензій споживачів у 2020 році

Тематики звернень (скарг/претензій) споживачів	Загальна кількість звернень (скарг/претензій) 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	67	28	37	2	0
2. Облік: зчитування та передача показів лічильника; робота лічильника; багатозонний облік; експертиза лічильника; ремонт лічильника; повірка лічильника; заміна лічильника; інше	200	171	22	5	2
3.Якість електропостачання: якість електричної енергії; надійність (безперебійність) електропостачання; інше	6464	6186	253	3	22
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	211	183	6	10	12

5.Активация послуг (подача напруги за заявою споживача): початок постачання після зміни власника приміщення; підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою	4	3	1	0	0
6.Відключення за несплату рахунків	99	98	1	0	0
7.Виставлення рахунків за розподіл електроенергії: неправильно виставлений рахунок; незрозумілий рахунок; заборгованість за рахунком; інше	243	230	3	9	1
8.Тариф на розподіл електроенергії: зміни тарифу; неправильний тариф; прозорість тарифу; інше	23	21	1	0	1
9.Зміна постачальника	1	1	0	0	0
10.Відшкодування/компенсація: відшкодування завданих збитків; компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	31	30	1	0	0
11.Акти про порушення споживачем договору	41	38	3	0	0
12.Неконкурентна поведінка	1	0	1	0	0
13.Інформація від споживачів про крадіжки	62	52	5	0	5
14.Скарги на працівників компанії	74	70	4	0	0
15.Додаткові послуги споживачеві	96	48	38	0	10

16.Надання іншої довідкової інформації	264	212	5	0	47
17.Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	185	160	3	0	22
18.Звернення, які не стосуються питань електропостачання	214	186	7	3	18

Середній час розгляду звернень/скарг/претензій складає 15 днів