

Звіт з загальної кількості зареєстрованих звернень, скарг (претензій) споживачів за 2022 рік у відповідності до "Правил роздрібного ринку електричної енергії" затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 №312

| № з/п | Назва теми, короткий опис | Загальна кількість зареєстрованих звернень, скарг (претензій) споживачів протягом звітного періоду | | | | | | | | | | | | |
|-------|---|--|--------------------|---------------------------------------|-----------------------|--|----------------------|---------------------------------------|-----------------------|--|----------------|--|---|---------|
| | | Усього | Побутові споживачі | | | | Непобутові споживачі | | | | Замовники, од. | Від інших осіб, що не є споживачами/замовниками, од. | | |
| | | | звернення, од. | середній час розгляду звернення, днів | скарги/претензії, од. | середній час розгляду скарги/претензії, днів | звернення, од. | середній час розгляду звернення, днів | скарги/претензії, од. | середній час розгляду скарги/претензії, днів | | | | |
| 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 | 13 | 2 | 10 | 0 | | | 11 | 10 | 0 | | 0 | 0 | 12 нкре |
| 2 | Облік: зчитування та передача показів лічильника, робота лічильника, багатозонний облік, експертиза лічильника, ремонт лічильника, повірка лічильника, заміна лічильника, інше | 34 | 1 | 7 | 0 | | | 33 | 7 | 0 | | 0 | 0 | 12 нкре |
| 3 | Якість електропостачання: якість електричної енергії, надійність (безперебійність) електропостачання, інше | 0 | 0 | | 0 | | | 0 | | 0 | | 0 | 0 | |
| 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 | 18 | 12 | 3 | 0 | | | 6 | 3 | 0 | | 0 | 0 | 12 нкре |
| 5 | Активізація послуг (подача напруги за заявою споживача): початок постачання після зміни власника приміщення, підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою | 0 | 0 | | 0 | | | 0 | | 0 | | 0 | 0 | |
| 6 | Відключення за несплату рахунків | 87 | 63 | 10 | 0 | | | 24 | 10 | 0 | | 0 | 0 | 7-нкре |
| 7 | Виставлення рахунків за розподіл електроенергії: неправильно виставлений рахунок, незрозумілий рахунок, заборгованість за рахунком, інше | 0 | 0 | | 0 | | | 0 | | 0 | | 0 | 0 | |
| 8 | Тариф на розподіл електроенергії: зміни тарифу, неправильний тариф, прозорість тарифу (незрозумілість або складність визначення тарифу), інше | 0 | 0 | | 0 | | | 0 | | 0 | | 0 | 0 | |
| 9 | Зміна постачальника | 45 | 0 | | 0 | | | 45 | 3 | 0 | | 0 | 0 | 7-нкре |
| 10 | Відшкодування/компенсації: відшкодування завданих збитків, компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг | 0 | 0 | | 0 | | | 0 | | 0 | | 0 | 0 | |
| 11 | Акти про порушення споживачем договору | 0 | 0 | | 0 | | | 0 | | 0 | | 0 | 0 | |
| 12 | Неконкурентна поведінка | 0 | 0 | | 0 | | | 0 | | 0 | | 0 | 0 | |
| 13 | Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії | 0 | 0 | | 0 | | | 0 | | 0 | | 0 | 0 | |
| 14 | Скарги на працівників компанії | 0 | 0 | | 0 | | | 0 | | 0 | | 0 | 0 | |
| 15 | Додаткові послуги споживачеві | 0 | 0 | | 0 | | | 0 | | 0 | | 0 | 0 | |
| 16 | Надання іншої довідкової інформації | 0 | 0 | | 0 | | | 0 | | 0 | | 0 | 0 | |
| 17 | Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР | 0 | 0 | | 0 | | | 0 | | 0 | | 0 | 0 | |
| 18 | Звернення, які не стосуються питань електропостачання | 0 | 0 | | 0 | | | 0 | | 0 | | 0 | 0 | |