

Звіт щодо розгляду звернень/скарг/претензій споживачів у 2025 році

Тематики звернень/скарг/претензій споживачів	Загальна кількість зареєстрованих звернень/скарг/претензій споживачів, отриманих у 2025 р., шт.*	Інформація щодо кількості звернень/скарг/претензій у розрізі категорій споживачів, од.								Середній час розгляду звернення/скарги/претензії, одиниці виміру календарні дні
		побутові	індивідуальні побутові	колективні побутові	непобутові	у тому числі, малі непобутові	у тому числі, захищені	замовники	від інших осіб, що не є споживачами (замовниками)	
1. Приднання до мереж: плата за приднання; порушення встановлених строків приднання; процедура надання технічних вимог; тимчасове підключення; перешкоди з боку компанії для здійснення приднання; інше	6537	3589	3530	59	2948	2573	17			4,76
2. Облік: зчитування та передача показів лічильника; робота лічильника; багатозонний облік; експертиза лічильника; ремонт лічильника; повірка лічильника; заміна лічильника; інше	13163	9311	9124	187	3852	1906				4,08
3. Якість електропостачання: якість електричної енергії; надійність (безперебійність) електропостачання; інше	2047	1976	1957	17	73	34				12
4. Договір про надання послуг з розподілу: укладення договору; зміна договірних умов; інформація в договорі; розірвання договору; комерційні умови оплати; строки підписання договору після подання заяви; інше	18933	16918	16886	32	2015	1472				10
5. Активация послуг (подача напруги за заявою споживача); початок постачання після зміни власника приміщення; підключення споживача після відключення на певний строк за заявою споживача	157	101	99	2	56	24				2,45
6. Відключення за несплату рахунків; інше	52	49	49		2					12
7. Виставлення рахунків за розподіл електроенергії: неправильно виставлений рахунок; незрозумілий рахунок; заборгованість за рахунком; інше	15	15	15							9
8. Тариф на розподіл електроенергії	4	4	4							15
9. Зміна постачальника	0									
10. Відшкодування/компенсація: відшкодування завданних збитків; компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	26	26	26							18
11. Акти про порушення споживачем договору	24	20	20		4	1				8
12. Неконкурентна поведінка										
13. Інформація від споживачів щодо крадіжки електроенергії										
14. Скарги на працівників компанії	53	53	53							15
15. Додаткові послуги споживачеві	1	1	1							12
16. Надання іншої довідкової інформації	12	9	9		3					8
17. Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	3	3	3							7
18. Звернення, які не стосуються питань електропостачання	23	22	22		1					9
ВСЬОГО:										10

* на 40706 звернення/скаргу/претензію споживачів було повідомлено про початок розгляду
Процедура розгляду звернень/скарг/претензій споживачів розміщена на офіційному сайті www.energy.volyn.ua