

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

Тематики звернень/скарг/претензій споживачів	Загальна кількість зареєстрованих звернень/скарг/претензій споживачів, отриманих у 2020 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	3281	1052	1052	0	246	182	0	1983	0	8
2. Облік: зчитування та передача показів лічильника; робота лічильника; багатозонний облік; експертиза лічильника; ремонт лічильника; повірка лічильника; заміна лічильника; інше	5121	4331	4320	11	790	280	0	0	0	14
3. Якість електропостачання: якість електричної енергії; надійність (безперервність) електропостачання; інше	257	254	254	251	3	0	0	0	0	17
4. Договір про надання послуг з розподілу: укладення договору; зміна договору; неповна інформація в договорі; розірвання договору; комерційні умови оплати; строки підписання договору після подання заяви; інше	10611	9241	9000	241	1370	1090	0	0	0	3
5. Активізація послуг (подача напруги за заявою споживача); початок постачання після зміни власника приміщення; підключення споживача після відключення на певний строк за заявою споживача	68	26	26	0	42	28	0	0	0	6
6. Відключення за несплату рахунків; інше	167	67	67	0	100	41	0	0	0	6
7. Виставлення рахунків за розподіл електроенергії: неправильно виставлений рахунок; незрозумілий рахунок; заборгованість за рахунком; інше	34	31	31	0	3	0	0	0	0	5
8. Тариф на розподіл електроенергії: зміни тарифу; неправильний тариф; прозорість тарифу (незрозумілість або складність визначення тарифу); інше	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9. Зміна постачальника	631	0	0	0	631	264	0	0	0	1
10. Відшкодування/компенсація: відшкодування завданих збитків; компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	5	5	5	0	0	0	0	0	0	19
11. Акти про порушення споживачем договору	6	4	4	0	2	0	0	0	0	14
12. Неконкурентна поведінка	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13. Інформація від споживачів щодо крадіжки електроенергії	4	4	4	0	0	0	0	0	0	7
14. Скарги на працівників компанії	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15. Додаткові послуги споживачеві	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16. Надання іншої довідкової інформації	19	17	17	0	2	0	0	0	0	9
17. Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	28	28	28	0	0	0	0	0	0	5
18. Звернення, які не стосуються питань електропостачання	11	11	11	0	0	0	0	0	0	4
ВСЬОГО:	20243	15071	14819	503	3189	1885	0	1983	0	

* На 16023 звернення/скарги/претензії споживачів було надіслано попередню відповідь/повідомлено про початок розгляду скарги/претензії
Короткий опис та процедура розгляду звернень/скарг/претензій споживачів затверджена наказом Товариства та розміщена на офіційному сайті www.energy.volyn.ua