

Звіт щодо розгляду звернень/скарг/претензій споживачів у 2021 році

Тематики звернень/скарг/претензій споживачів	Загальна кількість зареєстрованих звернень/скарг/претензій споживачів, отриманих у 2021 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 (гамовниками)
1. Приєднання до мереж: плата за приєднання; порушення встановлених строків приєднання; процедура надання технічних вимог; тимчасове підключення; перешкоди з боку компанії для здійснення приєднання; інше	4192	3389	3389		803	803				3,25
2. Облік: зчитування та передача показів лічильника; робота лічильника; багатозонний облік; експертиза лічильника; ремонт лічильника; повірка лічильника; заміна лічильника; інше	4233	3609	3609	1	624	114				8,25
3. Якість електропостачання: якість електричної енергії; надійність (безперебійність) електропостачання; інше	1509	1449	1444	5	60	35				17
4. Договір про надання послуг з розподілу: укладення договору; зміна договору; повна інформація в договорі; розірвання договору; комерційні умови оплати; строки підписання договору після подання заяви; інше	13971	11849	11728	121	2122	1593				3
5. Активация послуг (подача напруги за заявою споживача); початок постачання після зміни власника приміщення; підключення споживача після відключення на певний строк за заявою споживача	194	96	96		98	98				4
6. Відключення за несплату рахунків; інше	1074	808	797	11	266	142				3
7. Виставлення рахунків за розподілі електроенергії: неправильно виставлений рахунок; незрозумілий рахунок; заборгованість за рахунком; інше	4	1	1		3					5
8. Тариф на розподілі електроенергії	4	3	3		1					10
9. Зміна постачальника	3067	9		9	3058	1540				1
10. Відшкодування/компенсація: відшкодування завданних збитків; компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	48	48	47	1						11,15
11. Акти про порушення споживачем договору	0									
12. Неконкурентна поведінка	0									
13. Інформація від споживачів щодо крадіжки електроенергії	1	1	1							7
14. Скарги на працівників компанії	21	21	21							14
15. Додаткові послуги споживачеві	0									
16. Надання іншої довідкової інформації	41	41	41							10
17. Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	5	5	5							5
18. Звернення, які не стосуються питань електропостачання	31	27	27		4	4				4
ВСЬОГО:	28395	21356	21209	148	7039	4329				

* на 1749 звернення/скарги/претензії споживачів було повідомлено про початок розгляду
Процедура розгляду звернень/скарг/претензій споживачів розміщена на офіційному сайті www.energy.volyn.ua