

Звіт щодо розгляду звернень/скарг/претензій споживачів у 2022 році

Тематики звернень/скарг/претензій споживачів	Загальна кількість зареєстрованих звернень/скарг/претензій споживачів, отриманих у 2022 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	
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	645	241	241		53	43		351	3
2. Облік: зчитування та передача показів лічильника; робота лічильника; багатозонний облік; експертиза лічильника; ремонт лічильника; повірка лічильника; заміна лічильника; інше	6196	5333	5328	5	863	606			3
3. Якість електропостачання: якість електричної енергії; надійність (безперебійність) електропостачання; інше	1674	1548	1530	18	126	126			4
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	14910	14131	13603	528	779	470			2
5. Активация послуг (подача напруги за заявою споживача); початок постачання після зміни власника приміщення; підключення споживача після відключення на певний строк за заявою споживача	678	524	520	4	154	137			2
6. Відключення за несплату рахунків; інше	547	218	218		329	254			3
7. Виставлення рахунків за розподіл електроенергії: неправильно виставлений рахунок; незрозумілий рахунок; зборгованість за рахунком; інше	43	27	26	1	16	13			5
8. Тариф на розподіл електроенергії	0								0
9. Зміна постачальника	1646	2		2	1644	1181			1
10. Відшкодування/компенсація: відшкодування завданих збитків; компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	24	24	24						19
11. Акти про порушення споживачем договору	0								0
12. Неконкурентна поведінка	0								0
13. Інформація від споживачів щодо крадіжки електроенергії	0								0
14. Скарги на працівників компанії	9	9	9						14
15. Додаткові послуги споживачеві									
16. Надання іншої довідкової інформації	30	1	1		29	27			10
17. Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСП	1	1	1						3
18. Звернення, які не стосуються питань електропостачання	9	9	9						3
ВСЬОГО:	26412	22068	21510	558	3993	2857		351	

* на 3853 звернення/скаргу/претензію споживачів було повідомлено про початок розгляду
Процедура розгляду звернень/скарг/претензій споживачів розміщена на офіційному сайті www.energy.volyn.ua