

**Звіт щодо розгляду звернень/скарг/претензій споживачів у 2023 році**

Тематики звернень/скарг/претензій споживачів	Загальна кількість зареєстрованих звернень/скарг/претензій споживачів, отриманих у 2023 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. Приднання до мереж; плата за приднання; порушення встановлених строків приднання; процедура надання технічних вимог; тимчасове підключення; перешкоди з боку компанії для здійснення приднання; інше	3784	3086	3086		698				3,47
2. Облік: зчитування та передача показів лічильника; робота лічильника; багатозонний облік; експертиза лічильника; ремонт лічильника; повірка лічильника; заміна лічильника; інше	8432	6228	6172	56	2204	641			8,3
3. Якість електропостачання: якість електричної енергії; надійність (безперебійність) електропостачання; інше	1427	1367	1338	29	60	19			6,36
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	14376	12865	12848	117	1511	1119			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	121	76	76		45	45			4,2
6. Відключення за несплату рахунків; інше	13	2	2		11				3
7. Виставлення рахунків за розподіл електроенергії: неправильно виставлений рахунок; незрозумілий рахунок; заборгованість за рахунком; інше	31	30	27	3	1				4
8. Тариф на розподіл електроенергії	2	2	2						3
9. Зміна постачальника									
10. Відшкодування/компенсація: відшкодування завданих збитків; компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	21	20	20		1				13
11. Акти про порушення споживачем договору	2	2	2						9
12. Некожурна поведінка									
13. Інформація від споживачів щодо крадіжки електроенергії									
14. Скарги на працівників компанії	18	18	18						10
15. Додаткові послуги споживачеві	14	2	2		12	10			6,25
16. Надання іншої довідкової інформації									
17. Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОЗР									
18. Звернення, які не стосуються питань електропостачання	8	6	6		2				3
<b>всього:</b>	<b>28249</b>	<b>23704</b>	<b>23599</b>	<b>205</b>	<b>4545</b>	<b>1834</b>			

\* на 4602 звернення/скаргу/претензію споживачів було повідомлено про початок розгляду  
Процедура розгляду звернень/скарг/претензій споживачів розміщена на офіційному сайті [www.energy.volyn.ua](http://www.energy.volyn.ua)