

Звіт щодо розгляду звернень/скарг/претензій споживачів у 2024 році

Тематики звернень/скарг/претензій споживачів	Загальна кількість зареєстрованих звернень/скарг/претензій споживачів, отриманих у 2024 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	4791	3327	3321	6	1464				18
2. Облік: зчитування та передача показів лічильника; робота лічильника; багатозонний облік; експертиза лічильника; ремонт лічильника; повірка лічильника; заміна лічильника; інше	16403	10838	10838		5565	782			12
3. Якість електропостачання: якість електричної енергії; надійність (безперебійність) електропостачання; інше	1926	1812	1812		114	53			5.55
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	15600	13243	13243		2357	1747			11
5. Активізація послуг (подача напруги за заявою споживача); початок постачання після зміни власника приміщення; підключення споживача після відключення на певний строк за заявою споживача	120	83	83		37	12			1.29
6. Відключення за несплату рахунків; інше	10	10	10						8.2
7. Виставлення рахунків за розподіл електроенергії: неправильно виставлений рахунок; незрозумілий рахунок; заборгованість за рахунком; інше	15	14	14		1				6
8. Тариф на розподіл електроенергії	8	7	7		1				8
9. Зміна постачальника	0								
10. Відшкодування/компенсація: відшкодування завданих збитків; компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	8	7	7		1	1			18
11. Акти про порушення споживачем договору									
12. Неконкурентна поведінка									
13. Інформація від споживачів щодо крадіжки електроенергії									
14. Скарги на працівників компанії	32	29	29		3	2			8
15. Додаткові послуги споживачеві									
16. Надання іншої довідкової інформації	4	4	4						10
17. Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	8	6	6		2				8
18. Звернення, які не стосуються питань електропостачання									
всього:	38925	29380	29374	6	9545	2597			9.5

* на 38925 звернення/скарги/претензії споживачів було повідомлено про початок розгляду
Процедура розгляду звернень/скарг/претензій споживачів розміщена на офіційному сайті www.energy.volyn.ua