

Звіт щодо письмових звернень/скарг/претензій споживачів у 2025 році

Тематики звернень (скарги/претензій) споживачів	Загальна кількість (скарг/претензій) споживачів, отриманих у 2024 році, шт.*	Кількість звернень заявників, шт		Середній час розгляду звернення (скарги/претензії), одиниці виміру календарні дні
		побутові	непобутові	
1. Облік	0	0	0	0
2. Договір про постачання електричної енергії: укладення договору; зміна договору; неповна інформація в договорі; розірвання договору; комерційні умови договору; строки підписання договору після подання заяви; інше	1943	565	1378	2,46
3. Відключення за несплату рахунків	328	313	15	2,25
4. Виставлення рахунків: неправильно виставлений рахунок; незрозумілий рахунок; заборгованість за рахунком, інше	791	661	130	2,61
5. Ціна: зміна ціни; неправильна ціна; прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни); інше	44	19	25	2,75
6. Зміна постачальника	0	0	0	0,00
7. Відшкодування/компенсація: відшкодування заданих збитків; компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	0	0	0	0,00
8. Неконкурентна поведінка	0	0	0	0,00
9. Пільги, субсидії	1	1	0	1,00
10. Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	0	0	0	0,00
11. Скарги на працівників компанії	2	2	0	3,50
12. Додаткові послуги споживачеві	118	98	20	2,07
13. Надання іншої довідкової інформації	1167	856	311	2,90
14. Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	58	48	10	1,78
15. Звернення, які не стосуються питань електропостачання	1	1	0	1,00
Всього	4453	2564	1889	

* на 4453 звернень (скарг/претензій) споживачів було повідомлено про початок розгляду
порядок розгляду звернень (скарг/претензій) споживачів розміщена на офіційному сайті
<https://www.koec.com.ua/page?root=3&id=6>