

**Звіт щодо письмових звернень/скарг/претензій споживачів у 2020 році**

Тематики звернень (скарги/претензій) споживачів	Загальна кількість (скарг/претензій) споживачів, отриманих у 2020 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	3016	999	2017	7
3. Відключення за несплату рахунків	89	32	57	3
4. Виставлення рахунків: неправильно виставлений рахунок; незрозумілий рахунок; заборгованість за рахунком, інше	471	395	76	2
5. Ціна: зміна ціни; неправильна ціна; прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни); інше	30	5	25	8
6. Зміна постачальника	10	2	8	10
7. Відшкодування/компенсація: відшкодування заданих збитків; компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	8	8	0	2
8. Неконкурентна поведінка	0	0	0	0
9. Пільги, субсидії	77	77	0	4
10. Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	0	0	0	0
11. Скарги на працівників компанії	2	2	0	1
12. Додаткові послуги споживачеві	133	62	71	5
13. Надання іншої довідкової інформації	1144	702	442	6
14. Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	208	164	44	2
15. Звернення, які не стосуються питань електропостачання	20	11	9	10
Всього	5208	2459	2749	

\* на 2825 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>