

**Звіт щодо письмових звернень/скарг/претензій споживачів у 2021 році**

Тематики звернень (скарги/претензій) споживачів	Загальна кількість (скарг/претензій) споживачів, отриманих у 2021 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	2587	1631	956	14
3. Відключення за несплату рахунків	167	120	47	4
4. Виставлення рахунків: неправильно виставлений рахунок; незрозумілий рахунок; заборгованість за рахунком, інше	897	691	206	4
5. Ціна: зміна ціни; неправильна ціна; прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни); інше	29	4	25	2
6. Зміна постачальника	4	0	4	2
7. Відшкодування/компенсація: відшкодування заданих збитків; компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	7	7	0	0
8. Неконкурентна поведінка	0	0	0	0
9. Пільги, субсидії	33	33	0	2
10. Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	0	0	0	0
11. Скарги на працівників компанії	0	0	0	0
12. Додаткові послуги споживачеві	177	122	55	5
13. Надання іншої довідкової інформації	1522	1020	502	3
14. Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	279	194	85	7
15. Звернення, які не стосуються питань електропостачання	5	1	4	3
<b>Всього</b>	<b>5707</b>	<b>3823</b>	<b>1884</b>	

\* на 5707 звернень (скарг/претензій) споживачів було повідомлено про початок розгляду порядку розгляду звернень (скарг/претензій) споживачів розміщена на офіційному сайті <https://www.koec.com.ua/page?root=3&id=6>