

Звіт щодо письмових звернень/скарг/претензій споживачів у 2022 році

Тематики звернень (скарги/претензій) споживачів	Загальна кількість (скарг/претензій) споживачів, отриманих у 2022 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	1005	430	575	3,5
3. Відключення за несплату рахунків	54	27	27	1,2
4. Виставлення рахунків: неправильно виставлений рахунок; незрозумілий рахунок; заборгованість за рахунком, інше	545	383	162	1,2
5. Ціна: зміна ціни; неправильна ціна; прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни); інше	20	5	15	6,8
6. Зміна постачальника	1	0	1	1
7. Відшкодування/компенсація: відшкодування заданих збитків; компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	11	10	1	1,8
8. Неконкурентна поведінка	0	0	0	0
9. Пільги, субсидії	5	5	0	6,2
10. Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	0	0	0	0
11. Скарги на працівників компанії	0	0	0	0
12. Додаткові послуги споживачеві	85	44	41	6
13. Надання іншої довідкової інформації	2562	518	2044	7,2
14. Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	86	54	32	1
15. Звернення, які не стосуються питань електропостачання	0	0	0	0
Всього	4374	1476	2898	

* на 4374 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>