

**Звіт щодо письмових звернень/скарг/претензій споживачів у 2019 році**

Тематики звернень (скарги/претензій) споживачів	Загальна кількість (скарг/претензій) споживачів, отриманих у 2019 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	540	149	391	6
3. Відключення за несплату рахунків	25	19	6	3
4. Виставлення рахунків: неправильно виставлений рахунок; незрозумілий рахунок; заборгованість за рахунком, інше	349	295	54	3
5. Ціна: зміна ціни; неправильна ціна; прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни); інше	69	8	61	10
6. Зміна постачальника	40	0	40	20
7. Відшкодування/компенсація: відшкодування заданих збитків; компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	9	7	2	4
8. Неконкурентна поведінка	0	0	0	0
9. Пільги, субсидії	50	49	1	2
10. Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	0	0	0	0
11. Скарги на працівників компанії	1	1		1
12. Додаткові послуги споживачеві	402	123	279	7
13. Надання іншої довідкової інформації	745	250	495	9
14. Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	244	122	122	4
15. Звернення, які не стосуються питань електропостачання	10	2	8	6
<b>Всього</b>	<b>2484</b>	<b>1025</b>	<b>1459</b>	

\* на 950 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>