

Щорічний звіт щодо розгляду звернень/скарг/претензій споживачів у 2020 році.

№ з/п	Назва теми	Кількість зареєстрованих звернень/скарг/претензій протягом звітного періоду в розрізі категорій споживачів, од.				Середній час розгляду звернення/скарги/претензії, одиниці виміру календарні дні
		Усього	З них за категоріями споживачів, од.		Від інших осіб, що не є споживачами	
			побутові	непобутові		
1	2	3	4	5	6	7
1	Облік	3	3	0	0	1,70
2	Договір про постачання електричної енергії	4212	1559	2642	11	6,28
2.1	<i>Укладення договору</i>	2878	1515	1354	9	
2.2	<i>Зміна договору</i>	916	14	902	0	
2.3	<i>Неповна інформація в договорі</i>	0	0	0	0	
2.4	<i>Розірвання договору</i>	211	8	202	1	
2.5	<i>Комерційні умови оплати</i>	42	1	41	0	
2.6	<i>Строки підписання договору після подання заяви</i>	0	0	0	0	
2.7	<i>Інше</i>	165	21	143	1	
3	Відключення за несплату рахунків	52	40	12	0	6,28
4	Виставлення рахунків	182	149	32	1	2,32
4.1	<i>Неправильно виставлений рахунок</i>	30	30	0	0	
4.2	<i>Незрозумілий рахунок</i>	50	42	8	0	
4.3	<i>Заборгованість за рахунком</i>	29	24	5	0	
4.4	<i>Інше</i>	73	53	19	1	
5	Ціна	41	15	24	2	6,28
5.1	<i>Зміни ціни</i>	10	0	10	0	

5.2	<i>Неправильна ціна</i>	1	0	1	0	
5.3	<i>Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)</i>	0	0	0	0	
5.4	<i>Інше</i>	30	15	13	2	
6	Зміна постачальника	117	0	117	0	6,28
7	Відшкодування/компенсація	2	1	0	1	6,28
7.1	<i>Відшкодування завданих збитків</i>	1	1	0	0	
7.2	<i>Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг</i>	1	0	0	1	
8	Неконкурентна поведінка	0	0	0	0	0
9	Пільги, субсидії	152	152	0	0	6,28
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	0	0	0	0	0
11	Скарги на працівників компанії	2	2	0	0	6,28
12	Додаткові послуги споживачеві	22	16	6	0	6,28
13	Надання іншої довідкової інформації	69	40	20	9	6,28
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	27	26	1	0	6,28
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	30	22	3	5	6,28
Загальна кількість звернень/скарг/претензій, од.		4911	2025	2857	29	6,27
Кількість звернень/скарг/претензій споживачів, на які було надіслано попередню відповідь або повідомлення про початок розгляду звернення/скарги/претензії, од.		4911				

Інформація щодо порядку подання споживачами звернень, скарг, претензій, надання повідомлень про загрозу електробезпеки та їх розгляду розміщена у вкладенні «Законодавча база» в розділі «Публічна інформація» на головній сторінці сайту ТОВ "ООЕК". Переглянути інформацію можливо за посиланням: <https://oook.od.ua/pubinfo/>.