

Щорічний звіт щодо розгляду звернень/скарг/претензій споживачів у 2022 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	13	13	0	0	2,42
2	Договір про постачання електричної енергії	5620	1457	4153	10	8,88
2.1	<i>Укладення договору</i>	3514	1369	2138	7	
2.2	<i>Зміна договору</i>	1451	35	1416	0	
2.3	<i>Неповна інформація в договорі</i>	0	0	0	0	
2.4	<i>Розірвання договору</i>	305	26	277	2	
2.5	<i>Комерційні умови оплати</i>	80	0	79	1	
2.6	<i>Строки підписання договору після подання заяви</i>	0	0	0	0	
2.7	<i>Інше</i>	270	27	243	0	
3	Відключення за несплату рахунків	7	7	0	0	8,88
4	Виставлення рахунків	208	161	47	0	2,63
4.1	<i>Неправильно виставлений рахунок</i>	1	1	0	0	
4.2	<i>Незрозумілий рахунок</i>	124	115	9	0	
4.3	<i>Заборгованість за рахунком</i>	24	2	22	0	
4.4	<i>Інше</i>	59	43	16	0	
5	Ціна	49	12	37	0	8,88
5.1	<i>Зміни ціни</i>	17	0	17	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>	31	12	19	0	
6	Зміна постачальника	153	0	153	0	8,88
7	Відшкодування/компенсація	1	1	0	0	8,88
7.1	<i>Відшкодування завданих збитків</i>	0	0	0	0	
7.2	<i>Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг</i>	1	1	0	0	
8	Неконкурентна поведінка	0	0	0	0	0
9	Пільги, субсидії	6	3	3	0	8,88
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	1	0	1	0	8,88
11	Скарги на працівників компанії	2	1	1	0	8,88
12	Додаткові послуги споживачеві	0	0	0	0	0
13	Надання іншої довідкової інформації	167	119	44	4	8,88
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	4	4	0	0	8,88
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	14	11	2	1	8,88
Загальна кількість звернень/скарг/претензій, од.		6245	1789	4441	15	8,87
Кількість звернень/скарг/претензій споживачів, на які було надіслано попередню відповідь або повідомлення про початок розгляду звернення/скарги/претензії, од.		6245				

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/>.