

## Щорічний звіт щодо розгляду звернень/скарг/претензій споживачів у 2023 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	3,08
2	Договір про постачання електричної енергії	5724	1191	4525	8	8,34
2.1	<i>Укладення договору</i>	3274	1060	2207	7	
2.2	<i>Зміна договору</i>	1733	87	1646	0	
2.3	<i>Неповна інформація в договорі</i>	0	0	0	0	
2.4	<i>Розірвання договору</i>	408	22	386	0	
2.5	<i>Комерційні умови оплати</i>	92	2	90	0	
2.6	<i>Строки підписання договору після подання заяви</i>	0	0	0	0	
2.7	<i>Інше</i>	217	20	196	1	
3	Відключення за несплату рахунків	1	1	0	0	8,34
4	Виставлення рахунків	146	82	64	0	2,91
4.1	<i>Неправильно виставлений рахунок</i>	7	6	1	0	
4.2	<i>Незрозумілий рахунок</i>	55	31	24	0	
4.3	<i>Заборгованість за рахунком</i>	42	12	30	0	
4.4	<i>Інше</i>	42	33	9	0	
5	Ціна	23	1	22	0	8,34
5.1	<i>Зміни ціни</i>	10	1	9	0	

5.2	Неправильна ціна	0	0	0	0	
5.3	Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	0	0	0	0	
5.4	Інше	13	0	13	0	
6	Зміна постачальника	275	0	275	0	8,34
7	Відшкодування/компенсація	4	4	0	0	8,34
7.1	Відшкодування завданих збитків	0	0	0	0	
7.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	4	4	0	0	
8	Неконкурентна поведінка	0	0	0	0	0
9	Пільги, субсидії	5	5	0	0	8,34
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	1	1	0	0	8,34
11	Скарги на працівників компанії	0	0	0	0	0
12	Додаткові послуги споживачеві	0	0	0	0	0
13	Надання іншої довідкової інформації	441	368	63	10	8,34
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	12	10	2	0	8,34
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	5	5	0	0	8,34
<b>Загальна кількість звернень/скарг/претензій, од.</b>		<b>6650</b>	<b>1681</b>	<b>4951</b>	<b>18</b>	<b>8,28</b>
Кількість звернень/скарг/претензій споживачів, на які було надіслано попередню відповідь або повідомлення про початок розгляду звернення/скарги/претензії, од.		6650				

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/>.