

Щорічний звіт щодо розгляду звернень/скарг/претензій споживачів у 2021 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	12	12	0	0	1,91
2	Договір про постачання електричної енергії	12616	6031	6570	15	7,86
2.1	<i>Укладення договору</i>	9571	5847	3716	8	
2.2	<i>Зміна договору</i>	2092	132	1955	5	
2.3	<i>Неповна інформація в договорі</i>	97	0	97	0	
2.4	<i>Розірвання договору</i>	495	28	465	2	
2.5	<i>Комерційні умови оплати</i>	53	3	50	0	
2.6	<i>Строки підписання договору після подання заяви</i>	2	0	2	0	
2.7	<i>Інше</i>	306	21	285	0	
3	Відключення за несплату рахунків	13	5	8	0	7,86
4	Виставлення рахунків	114	92	22	0	2,27
4.1	<i>Неправильно виставлений рахунок</i>	10	9	1	0	
4.2	<i>Незрозумілий рахунок</i>	59	46	13	0	
4.3	<i>Заборгованість за рахунком</i>	21	19	2	0	
4.4	<i>Інше</i>	24	18	6	0	
5	Ціна	41	10	31	0	7,86
5.1	<i>Зміни ціни</i>	6	2	4	0	

5.2	Неправильна ціна	0	0	0	0	
5.3	Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	11	5	6	0	
5.4	Інше	24	3	21	0	
6	Зміна постачальника	560	0	560	0	7,86
7	Відшкодування/компенсація	3	3	0	0	7,86
7.1	Відшкодування завданих збитків	0	0	0	0	
7.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	3	3	0	0	
8	Неконкурентна поведінка	0	0	0	0	0
9	Пільги, субсидії	63	53	10	0	7,86
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	1	0	1	0	7,86
11	Скарги на працівників компанії	0	0	0	0	0
12	Додаткові послуги споживачеві	0	0	0	0	0
13	Надання іншої довідкової інформації	268	207	57	4	7,86
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	18	14	4	0	7,86
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	82	69	12	1	7,86
Загальна кількість звернень/скарг/претензій, од.		13791	6496	7275	20	7,86
Кількість звернень/скарг/претензій споживачів, на які було надіслано попередню відповідь або повідомлення про початок розгляду звернення/скарги/претензії, од.		13791				

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/>.