

Щорічний звіт щодо розгляду звернень/скарг/претензій споживачів у 2024 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	11	11	0	0	2,36
2	Договір про постачання електричної енергії	5795	1640	4152	3	7,98
2.1	<i>Укладення договору</i>	3732	1578	2152	2	
2.2	<i>Зміна договору</i>	1428	22	1406	0	
2.3	<i>Неповна інформація в договорі</i>	4	2	2	0	
2.4	<i>Розірвання договору</i>	350	22	328	0	
2.5	<i>Комерційні умови оплати</i>	97	0	97	0	
2.6	<i>Строки підписання договору після подання заяви</i>	0	0	0	0	
2.7	<i>Інше</i>	184	16	167	1	
3	Відключення за несплату рахунків	19	11	8	0	7,98
4	Виставлення рахунків	100	70	28	2	2,77
4.1	<i>Неправильно виставлений рахунок</i>	4	2	2	0	
4.2	<i>Незрозумілий рахунок</i>	33	27	4	2	
4.3	<i>Заборгованість за рахунком</i>	12	10	2	0	
4.4	<i>Інше</i>	51	31	20	0	
5	Ціна	25	6	19	0	7,98
5.1	<i>Зміни ціни</i>	4	3	1	0	

5.2	<i>Неправильна ціна</i>	0	0	0	0	
5.3	<i>Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)</i>	1	1	0	0	
5.4	<i>Інше</i>	20	2	18	0	
6	Зміна постачальника	125	0	125	0	7,98
7	Відшкодування/компенсація	1	1	0	0	7,98
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	3	3	0	0	7,98
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	0	0	0	0	0
11	Скарги на працівників компанії	0	0	0	0	0
12	Додаткові послуги споживачеві	0	0	0	0	0
13	Надання іншої довідкової інформації	804	618	172	14	7,98
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	4	3	1	0	7,98
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	4	4	0	0	7,98
Загальна кількість звернень/скарг/претензій, од.		6891	2367	4505	19	7,93
Кількість звернень/скарг/претензій споживачів, на які було надіслано попередню відповідь або повідомлення про початок розгляду звернення/скарги/претензії, од.		6891				

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/>.