

Щорічний звіт щодо розгляду звернень/скарг/претензій споживачів у 2025 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	2,91
2	Договір про постачання електричної енергії	6249	2309	3934	6	6,29
2.1	<i>Укладення договору</i>	4368	2224	2138	6	
2.2	<i>Зміна договору</i>	1357	49	1308	0	
2.3	<i>Неповна інформація в договорі</i>	1	0	1	0	
2.4	<i>Розірвання договору</i>	133	17	116	0	
2.5	<i>Комерційні умови оплати</i>	131	1	130	0	
2.6	<i>Строки підписання договору після подання заяви</i>	0	0	0	0	
2.7	<i>Інше</i>	259	18	241	0	
3	Відключення за несплату рахунків	19	17	2	0	6,29
4	Виставлення рахунків	29	22	7	0	2,4
4.1	<i>Неправильно виставлений рахунок</i>	0	0	0	0	
4.2	<i>Незрозумілий рахунок</i>	10	9	1	0	
4.3	<i>Заборгованість за рахунком</i>	1	1	0	0	
4.4	<i>Інше</i>	18	12	6	0	
5	Ціна	16	2	14	0	6,29
5.1	<i>Зміни ціни</i>	1	0	1	0	

5.2	<i>Неправильна ціна</i>	2	0	2	0	
5.3	<i>Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)</i>	2	0	2	0	
5.4	<i>Інше</i>	11	2	9	0	
6	Зміна постачальника	58	0	58	0	6,29
7	Відшкодування/компенсація	1	1	0	0	6,29
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	6	0	0	6,29
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	0	0	0	0	0
11	Скарги на працівників компанії	4	4	0	0	6,29
12	Додаткові послуги споживачеві	3	2	1	0	6,29
13	Надання іншої довідкової інформації	624	514	105	5	6,29
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	26	23	3	0	6,29
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	10	9	0	1	6,29
Загальна кількість звернень/скарг/претензій, од.		7057	2921	4124	12	6,26
Кількість звернень/скарг/претензій споживачів, на які було надіслано попередню відповідь або повідомлення про початок розгляду звернення/скарги/претензії, од.		7057				

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/>.