

Звіт щодо розгляду письмових звернень/скарг/претензій споживачів у 2024 році

Тематики звернень (скарг/претензій) споживачів	Загальна кількість звернень (скарг/претензій) споживачів, отриманих у 2024 році, шт.*	Кількість звернень заявників, шт.			Середній час розгляду звернення (скарги/претензії), одиниці виміру календарні дні
		побутові	непобутові/ малі непобутові	замовники/ звернення від інших осіб, що не є споживачами/ замовниками	
1. Приєднання до мереж: плата за приєднання; порушення встановлених строків приєднання; процедура надання технічних вимог; тимчасове підключення; перешкоди з боку компанії для здійснення приєднання; інше	180	102	78		12
2. Облік: зчитування та передача показів лічильника; робота лічильника; багатозонний облік; експертиза лічильника; ремонт лічильника; повірка лічильника; заміна лічильника; інше	1399	1046	353	0	15
3. Договір про надання послуг з розподілу: укладення договору; зміна договору; неповна інформація у договорі; розірвання договору; комерційні умови оплати; строки підписання договору після подання заяви; інше	8147	1020	7127	3275	19
4. Якість електропостачання: якість електричної енергії; надійність (безперебійність) електропостачання; інше	2670	622	2048	0	14
5. Активация послуг: початок постачання після зміни власника приміщення; підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою; підключення після відключення за заборгованістю	9	8	1	0	13
6. Відключення за несплату рахунків	481	426	55	0	12
7. Виставлення рахунків за розподіл електроенергії: неправильно виставлений рахунок; незрозумілий рахунок; заборгованість за рахунком; інше	8629	4030	4599	0	22
8. Тариф на розподіл електроенергії: зміни тарифу; неправильний тариф; прозорість тарифу (незрозумілість або складність визначення тарифу); інше	3	2	1	0	11
9. Зміна постачальника	6652	58	6594	0	3
10. Відшкодування/компенсація: відшкодування завданих збитків; компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	41	33	8	0	17
11. Акти про порушення споживачем договору	142	91	51	0	18
12. Неконкурентна поведінка	0	0	0	0	0
13. Інформація від споживачів щодо крадіжки електроенергії	98	59	39	0	15
14. Скарги на працівників компанії	127	56	71	0	15
15. Додаткові послуги споживачеві	67	38	29	0	15
16. Надання іншої довідкової інформації	575	222	353	0	13
17. Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	130	84	46	0	8
18. Звернення, які не стосуються питань електропостачання	28	22	6	0	7
ВСЬОГО:	29378	7919	21459	3275	

* на 29378 звернення (скаргу/претензію) споживачів було повідомлено про початок розгляду

Процедура розгляду звернень (скарги/претензії) споживачів розміщена на офіційному сайті www.dtek-kem.com.ua