

Звіт щодо розгляду звернень/скарг/претензій ТОВ "КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕК" за 2025 рік

№ з/п	Назва теми	Усього	Кількість зареєстрованих звернень (окрім скарг та претензій) протягом звітного періоду в розрізі категорій споживачів, од		Середній час розгляду звернення (скарги/претензії) електропостачальником, календарних днів
			побутові	непобутові	
1	Облік	0	0	0	-
2	Договір про постачання електричної енергії	10494	6664	3830	9
2.1	<i>Укладення договору</i>	7101	4526	2575	-
2.2	<i>Зміна договору</i>	960	744	216	-
2.3	<i>Неповна інформація в договорі</i>	476	476	0	-
2.4	<i>Розірвання договору</i>	664	62	602	-
2.5	<i>Комерційні умови оплати</i>	471	471	0	-
2.6	<i>Строки підписання договору після подання заяви</i>	0	0	0	-
2.7	<i>Інше</i>	822	385	437	-
3	Відключення за несплату рахунків	1049	1031	18	8
4	Виставлення рахунків	1303	954	349	5
4.1	<i>Неправильно виставлений рахунок</i>	0	0	0	-
4.2	<i>Незрозумілий рахунок</i>	2	2	0	-
4.3	<i>Заборогованість за рахунком</i>	225	225	0	-
4.4	<i>Інше</i>	1076	727	349	-
5	Ціна	627	539	88	10
5.1	<i>Зміни ціни</i>	17	17	0	-
5.2	<i>Неправильна ціна</i>	0	0	0	-
5.3	<i>Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)</i>	0	0	0	-
5.4	<i>Інше</i>	610	522	88	-
6	Зміна постачальника	12	0	12	14
7	Відшкодування/компенсація	0	0	0	-
7.1	<i>Відшкодування завданих збитків</i>	0	0	0	-
7.2	<i>Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг</i>	0	0	0	-
8	Неконкурентна поведінка	0	0	0	-
9	Пільги, субсидії	1	1	0	8
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	0	0	0	-
11	Скарги на працівників компанії	0	0	0	-
12	Додаткові послуги споживачеві	3	3	0	6
13	Надання іншої довідкової інформації	11	4	7	10
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	18	8	10	5
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	34	20	14	14
Загальна кількість звернень/скарг/претензій, од		13552	9224	4328	
Кількість звернень/скарг/претензій, на які було надіслано попередню відповідь або повідомлення про початок розгляду звернення/скарги/претензії, од		13552			