

**Інформація
щодо кількості прийнятих звернень кол-центром електропостачальника
за тематикою за 4 квартал 2020 року**

Код теми	Тема	Підтема	Код підтеми	Кількість дзвінків	Кількість електронних повідомлень
1	2	3	4	5	6
T1	Облік			4721	7
T2	Договір на постачання електроенергії	Укладення договору	T2.1	225	6
		Зміна договору	T2.2	2	0
		Неповна інформація у договорі	T2.3	0	0
		Розірвання договору	T2.4	8	0
		Комерційні умові оплати	T2.5	0	0
		Строки підписання договору після подання заяви	T2.6	0	0
		Інше	T2.7	57	0
T3	Відключення за несплату рахунків			102	0
T4	Виставлення рахунків	Неправильно виставлений рахунок	T4.1	0	0
		Незрозумілий рахунок	T4.2	34	0
		Заборгованість за рахунком	T4.3	22983	14
		Інше	T4.4	180	29
T5	Ціна	Зміни ціни	T5.1	1636	0
		Неправильна ціна	T5.2	0	0
		Прозорість ціни(незрозумілість або складність визначення ціни)	T5.3	0	0
		Інше	T5.4	28	1
T6	Зміна постачальника			0	0
T7	Відшкодування/ компенсація	Відшкодування завданих збитків	T7.1	0	0
		Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	T7.2	0	0
T8	Неконкурентна поведінка			0	0
T9	Пільги, субсидії			280	0
T10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії			0	0
T11	Скарги на працівників компанії			0	0
T12	Додаткові послуги споживачеві			0	0
T13	Надання іншої довідкової інформації			3490	37
T14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника			1141	4
T15	Звернення, які не стосуються питань електропостачальника			95	0
T16	Перервані дзвінки з технічних проблем			514	0
УСЬОГО:				35496	98

Генеральний директор

Фінансовий директор



С.Є. Лелюк

В.В. Булат