

**Інформація  
щодо кількості прийнятих звернень кол-центром електропостачальника  
за тематикою за 2 квартал 2021 року**

Код теми	Тема	Підтема	Код підтеми	Кількість дзвінків	Кількість електронних повідомлень
1	2	3	4	5	6
T1	Облік			3716	16
T2	Договір на постачання електроенергії	Укладення договору	T2.1	275	1
		Зміна договору	T2.2	1	0
		Неповна інформація у договорі	T2.3	0	0
		Розірвання договору	T2.4	1	0
		Комерційні умові оплати	T2.5	0	0
		Строки підписання договору після подання заяви	T2.6	0	0
		Інше	T2.7	15	0
T3	Відключення за несплату рахунків			29	0
T4	Виставлення рахунків	Неправильно виставлений рахунок	T4.1	0	0
		Незрозумілий рахунок	T4.2	35	0
		Заборгованість за рахунком	T4.3	20986	31
		Інше	T4.4	62	15
T5	Ціна	Зміни ціни	T5.1	1317	1
		Неправильна ціна	T5.2	0	0
		Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	T5.3	0	0
		Інше	T5.4	2	0
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			123	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			2441	27
T14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника			1082	4
T15	Звернення, які не стосуються питань електропостачальника			129	0
T16	Перервані дзвінки з технічних проблем			327	0
УСЬОГО:				30541	95

Генеральний директор

С.Є. Лелюк

Фінансовий директор

В.В. Булат