

Інформація
щодо кількості прийнятих звернень кол-центром електропостачальника
за тематикою за 4 квартал 2021 року

Код теми	Тема	Підтема	Код підтеми	Кількість дзвінків	Кількість електронних повідомлень
1	2	3	4		6
T1	Облік			4695	15
T2	Договір на постачання електроенергії	Укладення договору	T2.1	338	0
		Зміна договору	T2.2	1	0
		Неповна інформація у договорі	T2.3	0	0
		Розірвання договору	T2.4	0	0
		Комерційні умови оплати	T2.5	0	0
		Строки підписання договору після подання заяви	T2.6	0	0
		Інше	T2.7	22	0
T3	Відключення за несплату рахунків			365	0
T4	Виставлення рахунків	Неправильно виставлений рахунок	T4.1	0	0
		Незрозумілий рахунок	T4.2	0	0
		Заборгованість за рахунком	T4.3	23787	49
		Інше	T4.4	100	15
T5	Ціна	Зміни ціни	T5.1	2747	1
		Неправильна ціна	T5.2	0	0
		Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	T5.3	0	0
		Інше	T5.4	0	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			84	1
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			4060	22
T14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника			1132	6
T15	Звернення, які не стосуються питань електропостачальника			66	1
T16	Перервані дзвінки з технічних проблем			344	0
УСЬОГО:				37741	110

Генеральний директор

Фінансовий директор



Станіслав ЛЕЛЮК

Вікторія БУЛАТ