

Додаток 1

до листа ТОВ "ПОЛТАВАЕНЕРГОЗБУТ"

від 29.04.2022 № 02-5-2/9072

Інформація

**щодо кількості прийнятих звернень кол-центром електропостачальника
за тематикою за 1 квартал 2022 року**

Код теми	Тема	Підтема	Код підтеми	Кількість дзвінків	Кількість електронних повідомлень
1	2	3	4	5	6
T1	Облік			3954	22
T2	Договір на постачання електроенергії	Укладення договору	T2.1	201	2
		Зміна договору	T2.2	1	0
		Неповна інформація у договорі	T2.3	0	0
		Розірвання договору	T2.4	0	0
		Комерційні умові оплати	T2.5	0	0
		Строки підписання договору після подання заяви	T2.6	1	0
		Інше	T2.7	3	0
T3	Відключення за несплату рахунків			233	0
T4	Виставлення рахунків	Неправильно виставлений рахунок	T4.1	0	0
		Незрозумілий рахунок	T4.2	4	0
		Заборгованість за рахунком	T4.3	17420	37
		Інше	T4.4	63	1
T5	Ціна	Зміни ціни	T5.1	947	3
		Неправильна ціна	T5.2	0	0
		Прозорість ціни(незрозумілість або складність визначення ціни)	T5.3	0	0
		Інше	T5.4		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			41	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			2466	26
T14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника			772	2
T15	Звернення, які не стосуються питань електропостачальника			45	0
T16	Перервані дзвінки з технічних проблем			109	0
ВСЬОГО:				26260	93

Генеральний директор

Фінансовий директор

Підг.: Колл-центр



Станіслав ЛЕЛЮК

Вікторія БУЛАТ