

Додаток 1

до листа ТОВ "ПОЛТАВАЕНЕРГОЗБУТ"

від 27.07.2022 № Од-5-219/07

Інформація

**щодо кількості прийнятих звернень кол-центром електропостачальника
за тематикою за 2 квартал 2022 року**

Код теми	Тема	Підтема	Код підтеми	Кількість дзвінків	Кількість електронних повідомлень
1	2	3	4	5	6
T1	Облік			5712	54
T2	Договір на постачання електроенергії	Укладення договору	T2.1	139	1
		Зміна договору	T2.2	0	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	0	0
		Інше	T2.7	6	0
T3	Відключення за несплату рахунків			42	0
T4	Виставлення рахунків	Неправильно виставлений рахунок	T4.1	0	0
		Незрозумілий рахунок	T4.2	0	0
		Заборгованість за рахунком	T4.3	18571	53
		Інше	T4.4	62	0
T5	Ціна	Зміни ціни	T5.1	1262	0
		Неправильна ціна	T5.2	0	0
		Прозорість ціни(незрозумілість або складність визначення ціни)	T5.3	0	0
		Інше	T5.4	1	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			70	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			3793	71
T14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника			916	6
T15	Звернення, які не стосуються питань електропостачальника			41	0
T16	Перервані дзвінки з технічних проблем			15	0
ВСЬОГО:				30630	185

Генеральний директор

Фінансовий директор



Станіслав ЛЕЛЮК

Вікторія БУЛАТ