

**Інформація**  
**щодо кількості прийнятих звернень кол-центром електропостачальника**  
**за тематикою за III квартал 2025 року**

| Код теми | Тема                                                                          | Підтема                                                           | Код підтеми | Кількість дзвінків | Кількість електронних повідомлень |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|-----------------------------------|
| 1        | 2                                                                             | 3                                                                 | 4           | 5                  | 6                                 |
| T1       | Облік                                                                         |                                                                   |             | 11211              | 33                                |
| T2       | Договір на постачання електроенергії                                          | Укладення договору                                                | T2.1        | 237                | 1                                 |
|          |                                                                               | Зміна договору                                                    | T2.2        | 0                  | 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        | 16                 | 0                                 |
| T3       | Відключення за несплату рахунків                                              |                                                                   |             | 281                | 0                                 |
| T4       | Виставлення рахунків                                                          | Неправильно виставлений рахунок                                   | T4.1        | 0                  | 0                                 |
|          |                                                                               | Незрозумілий рахунок                                              | T4.2        | 0                  | 0                                 |
|          |                                                                               | Заборгованість за рахунком                                        | T4.3        | 13020              | 62                                |
|          |                                                                               | Інше                                                              | T4.4        | 37                 | 0                                 |
| T5       | Ціна                                                                          | Зміни ціни                                                        | T5.1        | 486                | 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                                                              |                                                                   |             | 14                 | 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                                           |                                                                   |             | 5899               | 71                                |
| T14      | Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника |                                                                   |             | 731                | 5                                 |
| T15      | Звернення, які не стосуються питань електропостачальника                      |                                                                   |             | 15                 | 0                                 |
| T16      | Перервані дзвінки з технічних проблем                                         |                                                                   |             | 0                  | 0                                 |
| ВСЬОГО:  |                                                                               |                                                                   |             | 31947              | 173                               |

Генеральний директор

Дмитро БАКЛАНОВ

Фінансовий директор

Віталій СУГЕЙКО

