

Звіт щодо розгляду звернень/скарг/претензій за 2024 рік

№ п/п	Тематика звернень/скарг/претензій	Загальна кількість звернень/скарг/претензій				Середній час розгляду звернення (скарги/претензії)
		Усього	Побутові	Непобутові	Від інших осіб, що не є споживачами	
1	Облік	0	0			0
2	Договір про постачання електричної енергії	9	9			15
3	Відключення за несплату рахунків	25	24		1	9
4	Виставлення рахунків	111	102	1	8	8
5	Ціна	5	5			4
6	Зміна постачальника	0	0			0
7	Відшкодування/компенсація	0	0			0
8	Неконкурентна поведінка	0	0			0
9	Пільги, субсидії	3	3			5
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	0	0			0
11	Скарги на працівників компанії	0	0			0
12	Додаткові послуги споживачеві	0	0			0
13	Надання іншої довідкової інформації	351	350	1		16
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	11	10	1		6
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	1	1			7
Загальна кількість звернень/скарг/претензій, од.		516	504	3	9	
Кількість звернень/скарг/претензій споживачів, на які було надіслано попередню відповідь або повідомлення про початок розгляду звернення/скарги/претензії – 475 шт.						

Інформація щодо порядку подання споживачами звернень, скарг, претензій, надання повідомлень про загрозу електробезпеки та їх розгляду розміщена в розділі «Про нас» на головній сторінці сайту ТОВ «ЗАКАРПАТТЯЕНЕРГОЗБУТ».

Переглянути інформацію можливо за посиланням: <https://zakarpatzbut.energy/rozgliad-zvernen>