

Звіт щодо розгляду письмових звернень/скарг/претензій споживачів у 2020 році

Тематики звернень (скарг/претензій) споживачів	Загальна кількість звернень (скарг/претензій) споживачів, отриманих у 2020 році	Кількість звернень заявників, шт.		Середній час розгляду звернення (скарги, претензії), одиниці виміру календарні дні
		Побутові	Непобутові	
1. Приєднання до електричних мереж: договір про приєднання (технічні умови); плата за приєднання; підключення електроустановок замовника до електричної мережі (порушення встановлених строків приєднання); процедура надання технічних умов (консультація); тимчасове підключення; інше	8484	7999	485	12
2. Облік: зчитування та передача показів; робота лічильника (консультація); багатозонний облік; експертиза лічильника; ремонт лічильника (по гарантії); перевірка лічильника (консультація); заміна лічильника; інше	3693	3274	419	12
3. Якість електропостачання: якість електричної енергії; надійність (безперебійність) електропостачання; інше	41	41	0	18
4. Договір про надання послуг з розподілу: укладення/переукладення договору про надання послуг з розподілу; неповна інформація у договорі; розірвання договору; комерційні умови оплати; строки підписання договору після подання заяви; інше	8593	6854	1739	4
5. Активізація послуг (подача напруги за заявою споживачів): початок постачання після зміни власника приміщення; підключення споживача після відключення на певний строк за заявою споживача.	121	112	9	6
6. Відключення за несплату рахунків	419	349	70	10
7. Виставлення рахунків за розподіл електроенергії: неправильно виставлений рахунок; незрозумілий рахунок; заборгованість за рахунком; інше	77	0	77	8
8. Тариф на розподіл електроенергії	0	0	0	0
9. Зміна постачальника	8	0	8	1
10. Відшкодування/компенсація: відшкодування завданих збитків; компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	2	2	0	19
11. Акти про порушення споживачем договору	93	82	11	15
12. Неконкурентна поведінка	0	0	0	0
13. Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	8	6	2	9
14. Скарги на працівників компанії	7	7	0	10
15. Додаткові послуги споживачеві	377	115	262	10
16. Надання іншої довідкової інформації	98	78	20	5
17. Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	106	102	4	5
18. Питання, які не стосуються питань електропостачання	35	13	22	5
ВСЬОГО:	22162	19034	3128	

На 9 781 звернення (скаргу/претензію) споживачів було повідомлено про початок розгляду

Процедура розгляду звернень (скарги/претензії) споживачів розміщена на сайті ПрАТ "Закарпаттяобленерго"
<https://zakarp.at.energy/>