

Звіт щодо розгляду письмових звернень/скарг/претензій споживачів у 2019 році

Тематики звернень (скарг/претензій) споживачів	Загальна кількість звернень (скарг/претензій) споживачів, отриманих у 2019 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	38	38		15
2. Облік: зчитування та передача показів; робота лічильника (консультація); багатозонний облік; експертиза лічильника; ремонт лічильника (по гарантії); повірка лічильника (консультація); заміна лічильника; інше	3499	3409	90	14
3. Якість електропостачання: якість електричної енергії; надійність (безперервність) електропостачання; інше	364	364		22
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	28	28		10
5. Активізація послуг (подача напруги за заявою споживачів): початок постачання після зміни власника приміщення; підключення споживача після відключення на певний строк за заявою споживача.	36	36		10
6. Відключення за несплату рахунків	38	37	1	17
7. Виставлення рахунків за розподіл електроенергії: неправильно виставлений рахунок; незрозумілий рахунок; заборгованість за рахунком; інше	117	113	4	14
8. Тариф на розподіл електроенергії	17	17		15
9. Зміна постачальника	0	0		
10. Відшкодування/компенсація: відшкодування завданих збитків; компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	1	1		19
11. Акти про порушення споживачем договору	5	5		18
12. Неконкурентна поведінка	0	0		
13. Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	12	12		10
14. Скарги на працівників компанії	20	20		20
15. Додаткові послуги споживачеві	0	0		
16. Надання іншої довідкової інформації	97	97		16
17. Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	3	3		5
18. Питання, які не стосуються питань електропостачання	2	2		5
ВСЬОГО:	4277	4182	95	

На 1286 звернення (скаргу/претензію) споживачів було повідомлено про початок розгляду

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