

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

Тематики звернень (скарг/претензій) споживачів	Загальна кількість звернень (скарг/претензій) споживачів, отриманих у 2019, шт.*	Кількість звернень заявників, шт.		Середній час розгляду звернення (скарги/претензії), одиниці виміру календарні дні
		побутові	непобутові	
1. Приєднання до 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	41	24	17	9
2. Облік: зчитування та передача показів; робота лічильника (консультація); багатозонний облік; експертиза лічильника; ремонт лічильника (по гарантії); повірка лічильника; заміна лічильника (консультація); оформлення заявок на виконання робіт з приладами обліку; порушення термінів виконання заявок; інше	1621	1089	532	13
3. Договір про надання послуг з розподілу: укладення/перукладення договору про надання послуг з розподілу; розірвання договору; порушення строків підписання договору після подання заявки; «зелений тариф»; інше	12094	10535	1559	3
4. Якість електропостачання: коливання напруги (будинки, квартира, адміністративна будівля); відсутність електропостачання (будинки, квартира, адміністративна будівля); заміна ремонт електрообладнання та ліній електропередач; відшкодування завданих збитків; інше	205	202	3	14
5. Виставлення рахунків за розподіл електроенергії: заборгованість за рахунками ОСР (до 01.01.2019); питання по нарахуванням постачальника (з 01.01.2019); надання гарантійного листа щодо оплати; пошук, підтвердження надходження оплат, повернення коштів; тариф на розподіл; інше	111	109	2	5
6. Відключення за несплату рахунків; початок постачання після зміни власника приміщення; підключення споживача після відключення на певний строк за заявою споживача; підключення споживача після відключення за заборгованістю; інше	474	466	8	5
7. Акти про порушення споживачем договору	5	2	3	12
8. Відшкодування/компенсація: відшкодування завданих збитків; компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	0	0	0	0
9. Інформація від споживачів щодо крадіжки електроенергії	3	3	0	8
10.Скарги на працівників компанії	2	2	0	15
11 . Додаткові послуги споживачеві	0	0	0	0
12. Надання іншої довідкової інформації	7	2	5	11
13. Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	5	3	2	5
ВСЬОГО:	14568	12437	2131	

* на 7903 звернення/скаргу/претензію споживачів було надіслано попередню відповідь/повідомлено про початок розгляду скарги/претензії
Процедура розгляду звернень (скарги/претензії) споживачів розміщена на офіційному сайті www.energy.volyn.ua