

Звіт щодо розгляду звернень/скарг/претензій споживачів що надійшли до АТ «Миколаївобленерго» у 2023 році.

За період 2023 року підрозділами АТ «Миколаївобленерго» було отримано та розглянуто 915 звернень споживачів, з них:

– *що надійшли від малих побутових споживачів* – 41 звернення з наступних питань та відповідної кількості:

- надання роз'яснень з загальних питань розподілу електричної енергії – 18;
- облік електричної енергії (незадовільний технічний стан засобу обліку, неправильна робота засобу обліку та інше) – 5;
- дотримання процедури припинення постачання електричної енергії – 4;
- відповідність параметрів надійності розподілу електричної енергії (перерви в електропостачанні) – 3;
- надання послуг з приєднання до електричних мереж системи розподілу електричної енергії – 3;
- технічний стан електричних мереж – 3;
- відповідність параметрів якості електроенергії в системі розподілу – 2;
- процедура складання акту про порушення правил роздрібного ринку електричної енергії та здійснення розрахунку необлікованої електричної енергії – 2;
- внесення змін до договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії – 1.

– *що надійшли від побутових споживачів* – 874 звернень з наступних питань та відповідної кількості:

- відповідність параметрів надійності розподілу електричної енергії (перерви в електропостачанні) – 305, з них:
 - у зв'язку з аварійними відключеннями – 303 (з них: у результаті ракетних ударів та виникнення дефіциту потужності та електроенергії в енергосистемі України – 7; викликаних форс – мажорними обставинами, пов'язаними з виникненням виняткових погодних умов – 174);
 - у зв'язку з проведенням поточних планових відключень – 2;
- надання роз'яснень з питань надання послуг з розподілу електричної енергії – 259;
- дотримання процедури припинення розподілу електричної енергії на об'єкті споживача – 88;
- технічний стан електричних мереж – 81;
- облік електричної енергії (незадовільний технічний стан засобу обліку, неправильна робота засобу обліку, автоматичне відключення лічильника несвоєчасна заміна (встановлення) лічильника, невірно зняти покази лічильника та інше) – 44;
- скарги на неправомірні дії представників Товариства – 29;
- дотримання процедури укладення/зміни/розірвання договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії – 26;

- відповідність параметрів якості електроенергії в системі розподілу – 22;
- процедура складання акту про порушення правил роздрібного ринку електричної енергії та здійснення розрахунку необлікованої електричної енергії – 13;
- надання послуг з приєднання до електричних мереж системи розподілу електричної енергії – 4;
- виставлення рахунків за послуги з розподілу електричної енергії – 3.

Середній час розгляду звернень склав:

- відповідність параметрів якості електроенергії в системі розподілу електричної енергії: з проведенням вимірів – 24 дні; без проведення вимірів – 14 днів;
- відповідність параметрів надійності розподілу електричної енергії (перерв в електропостачанні) – 14 днів; інші звернення – 13 днів.

Обґрунтовані звернення.

Надійшло 39 обґрунтованих звернень з наступних питань та відповідної кількості:

- відповідність параметрів якості електроенергії в системі розподілу електричної енергії – 1;
- відповідність параметрів надійності розподілу електричної енергії (перерви в електропостачанні) – 6;
- технічний стан електричних мереж (пошкодження дротів ЛЕП; аварійні опори) – 21;
- скарги на неправомірні дії представників Товариства – 1;
- незадовільний технічний стан засобу обліку – 7;
- процедура складання акту про порушення правил роздрібного ринку електричної енергії – 2;
- надання послуг з приєднання до електричних мереж системи розподілу електричної енергії – 1;

Короткий опис процедури розгляду звернень споживачів.

Підрозділами АТ «Миколаївобленерго» здійснюється розгляд звернень/скарг/ претензій (далі – звернення) юридичних, фізичних осіб – підприємців (мали не побутові споживачі) та населення (побутові споживачі), які є користувачами системи розподілу та/або замовниками послуг з приєднання до електричних мереж (далі - заявники) щодо порушення їх прав та інтересів.

Розгляд звернень та вирішення спорів здійснюється безоплатно.

Розгляд звернень здійснюється підрозділами АТ «Миколаївобленерго» в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення, якщо менший строк не встановлено нормативними документами.

Якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку, строк розгляду звернення призупиняється на час проведення технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється заявник. При цьому загальний строк розгляду зазначеного звернення не перевищує 45 днів.

Розгляд звернень щодо якості електричної енергії здійснюється протягом 15 днів з дня отримання звернення, а у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживача - протягом 30 днів.

Розгляд звернень щодо відшкодування збитків внаслідок недотримання показників якості надання послуг з розподілу здійснюється протягом 30 днів з дня отримання звернення.

Завершальною стадією розгляду звернень заявників є стадія виконання прийнятого рішення: поновлення прав заявника або відмова в задоволенні вимог, викладених заявником у його зверненні.

Якщо між АТ «Миколаївобленерго» та споживачем виникають спірні питання то вони можуть бути вирішені шляхом їх розгляду на засіданні Комісії інформаційно - консультаційного центру АТ «Миколаївобленерго» (54017, м. Миколаїв, вул. Погранична, 94 А, каб. 3, тел. (0512) 53 95 18).

Якщо питання, порушені в зверненні, не належать до повноважень АТ «Миколаївобленерго», таке звернення пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявник, який подав звернення.