

Звіт щодо розгляду звернень/скарг/претензій споживачів що надійшли до АТ «Миколаївобленерго» у 2021 році

За період 2021 року підрозділами АТ «Миколаївобленерго» було отримано та розглянуто 1140 звернень споживачів, з них:

– *що надійшли від малих побутових споживачів* – 30 звернень - за наступними тематиками та відповідної кількості:

- укладення/зміна/розірвання договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії – 3;
- роз'яснення з питань надання послуг розподілу електричної енергії – 8;
- відповідність параметрів якості електроенергії – 2;
- надання послуг з приєднання до електричних мереж системи розподілу – 3;
- правомірність припинення розподілу електричної енергії на об'єкт споживача – 9;
- скарги на неправомірні дії представників Товариства – 1;
- процедура складання акту про порушення правил роздрібного ринку електричної енергії та здійснення розрахунку необлікованої електричної енергії – 3;
- технічний стан електричних мереж – 1.

– *що надійшли від побутових споживачів* – 1110 звернень - за наступними тематиками та відповідної кількості:

- відповідність параметрів якості електроенергії в системі розподілу – 65;
- відповідність параметрів надійності розподілу електричної енергії (перерв в електропостачанні) – 428;
- технічний стан електричних мереж – 67;
- надання послуг з приєднання до електричних мереж системи розподілу – 19;
- укладення/зміна/розірвання договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії – 22;
- роз'яснення з питань надання послуг з розподілу електричної енергії – 285;
- облік електричної енергії (незадовільний технічний стан засобу обліку, неправильна робота засобу обліку, автоматичне відключення лічильника ,несвоєчасна заміна (встановлення) лічильника, невірні зняти покази лічильника та інше) – 42;
- правомірність припинення розподілу електричної енергії на об'єкт споживача – 143;
- скарги на неправомірні дії представників Товариства – 20;
- процедура складання акту про порушення правил роздрібного ринку електричної енергії та здійснення розрахунку необлікованої електричної енергії – 19;
-

Середній час розгляду звернень з зазначених категорій склав:

- відповідність параметрів якості електроенергії в системі розподілу: з проведенням вимірів – 22 дні; без проведення вимірів – 12 днів;
- відповідність параметрів надійності розподілу електричної енергії (перерв в електропостачанні) – 10 днів;
- інші звернення – 12 днів.

Обґрунтовані звернення.

Надійшло 45 обґрунтованих звернень:

- технічний стан електромереж, надійність та якість електропостачання (пошкодження дротів ЛЕП; аварійні опори, перепади напруги) – 19 звернень;
- з других питань (вихід з ладу приладів обліку, правомірність відключення електропостачання, правомірність складання акту про порушення Правил роздрібного ринку електричної енергії) – 26 звернень.

Короткий опис процедури розгляду звернень споживачів.

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

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 консультативного центру з питань розподілу електричної енергії та енергозабезпечення 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.