

**Звіт про розгляд звернень (скарг /претензій) у розрізі категорій споживачів
ОСР АТ “Харківобленерго”**

п/н	Тематика звернення	Усього	Загальна кількість зареєстрованих звернень (скарг /претензій) споживачів протягом звітного періоду		Середній час розгляду (кількість робочих днів)	Кількість звернень (скарг /претензій) споживачів, на які було надіслано попередню відповідь (крім наданих особисто)
			З них за категоріями споживачів			
			побутові	непобутові		
1	Т1 Приєднання до електричних мереж системи розподілу (плата за приєднання, порушення встановлених строків приєднання, процедура надання технічних умов, тимчасове підключення, інше)	3273	1883	1390	15	276
2	Т2 Облік (зчитування та передача показів лічильника, робота лічильника, експертиза лічильника, ремонт лічильника, перевірка лічильника, заміна лічильника, інше)	39383	33575	5808	10	10585
3	Т3 Якість електропостачання (якість електроенергії, надійність (безперервність), інше)	631	514	117	15	411
4	Т4. Договір про надання послуг з розподілу (укладання договору, зміна договору, неповна інформація в договорі, розірвання договору, комерційні умови оплати, строки підписання договору після подання заяви, інше)	11681	7910	3771	7	2175
5	Т5 Активация послуг (подача напруги за заявою споживача: початок постачання після зміни власника приміщення, підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою)	862	789	73	3	425
6	Т6 Відключення за несплату рахунків	267	87	180	15	49
7	Т7 Виставлення рахунків за розподіл електроенергії (неправильно виставлений рахунок, незрозумілий рахунок, заборгованість за рахунком, інше)	2068	1894	174	5	644
8	Т8 Тариф на розподіл (зміни тарифу, прозорість тарифу (незрозумілість або складність визначення тарифу), інше)	314	286	28	15	67
9	Т9 Зміна постачальника	115	7	108	13	30
10	Т10 Відшкодування/компенсація (відшкодування завданих збитків, компенсація за недотримання гарантованих стан стандартів якості послуг)	46	31	15	15	15
11	Т11 Акти про порушення споживачем договору	181	172	9	10	20
12	Т12 Неконкурентна поведінка	-	-	-	-	-
13	Т13 Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	111	108	3	10	88
14	Т14 Скарги на працівників товариства	80	67	13	8	47
15	Т15 Додаткові послуги споживачеві	3426	2670	756	10	1109
16	Т16 Надання іншої довідкової інформації	10473	6999	3474	10	10233
17	Т17 Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР	434	278	156	10	396
18	Т18 Звернення, які не стосуються питань електропостачання	711	598	11	15	81