

Звіт про звернення та скарги споживачів електропостачальника
за 2019 рік

Подать	Термін подання
Суб'єкти господарювання, що мають ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії, – Національний комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	До 25 лютого року, наступного за звітним періодом

Форма № 11-НКРЕКП-моніторинг-постачання (річна)
ЗАТВЕРДЖЕНО
Постанова Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг
29.03.2019 № 450

Респондент:	ТОВ "Закарпаттяенергозбут"
Найменування суб'єкта господарювання:	https://zakarpattzbut.energy/
Офіційний веб-сайт:	41999833
Код ЄДРПОУ:	62X4527950413105
Енергетичний ідентифікаційний код (ЕІС) учасника:	88000. Закарпатська обл., м. Ужгород, пл. Жупанатська, 18
Місцезнаходження:	(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо. № будинку/корпусу, № офісу)

І. Інформація щодо кількості скарг (претензій) у розрізі категорій споживачів

№ з/п		Назва теми		Інформація щодо кількості скарг (претензій) у розрізі категорій споживачів																
				Код рідка	Загальна кількість зареєстрованих скарг (претензій) протягом звітної періоду, од.								Загальна кількість скарг (претензій) на кінець звітної періоду, що залишилися не вирішеними, од.							
					З них за категоріями споживачів, од.								З них за категоріями споживачів, од.							
					Усього	побутові	індивідуальні	ут. ч. колективні	колективні	побутові	ут. ч. мал. побутові	ут. ч. колективні	Усього	побутові	індивідуальні	ут. ч. колективні	колективні	побутові	ут. ч. мал. побутові	ут. ч. колективні
А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З	И	Й	К	Л	М	Н	О	П	Р	С	Т	У	Ф
1	Облік	005	0	0									0	0	0	0	0	0	0	0
2	Договори про постачання електричної енергії	010	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1	Укладення договору	012	0	0									0	0						
2.2	Триває договори	020	0	0									0	0						
2.3	Неповна інформація в договорі	025	0	0									0	0						
2.4	Розірвання договору	030	0	0									0	0						
2.5	Комерційні умови оплати	035	0	0									0	0						
2.6	Справи відписання договору після подання заяви	040	0	0									0	0						
2.7	Інше	045	0	0									0	0						
3	Відключення за несплату рахунків	050	3	3	3								0	0				0	0	0
4	Виставлення рахунків	055	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.1	Неправильно виставлені рахунки	060	0	0									0	0						
4.2	Недружелюбні рахунки	065	0	0									0	0						
4.3	Забарочливість рахунків	070	1	1	1								0	0						
4.4	Інше	075	0	0									0	0				0	0	0
5	Ціна	080	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.1	Високі ціни	085	0	0									0	0						
5.2	Непрозорою ціна	090	0	0									0	0						
5.3	Прозорість ціни (непрозорою або складною встановлення ціни)	095	0	0									0	0						
5.4	Інше	100	0	0									0	0						
6	Зміна постачальника	105	0	0									0	0				0	0	0
7	Відшкодування компенсація	110	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.1	Відшкодування збитків	115	0	0									0	0						
7.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	120	0	0									0	0						
8	Неконкурентна поведінка	125	0	0									0	0						
9	Питань, субсидій	130	0	0									0	0						
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	135	0	0									0	0						
11	Скарги на працівників компанії	140	0	0									0	0						
12	Додаткові послуги споживачів	145	0	0									0	0						
13	Надання іншої довідкової інформації	150	1	1	1								0	0						
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	155	1	1	1								0	0						
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	160	0	0									0	0						

II. Інформація щодо кількості звернень (запитів) у розрізі категорій споживачів

Продовження форми № 11-НКРЕКП-моніторинг-постачання (прізвище)

№ з/п	Назва теми	Код рядка	Інформація щодо кількості звернень/запитів, од.									Від інших осіб, що не споживачами
			Кількість зареєстрованих звернень (окрім скарг та претензій) протягом звітного періоду в розрізі категорій споживачів									
			Усього	З них за категоріями споживачів, од.								
				побутові	індивідуальні	у т.ч. юридичні	колективні	непобутові	у т.ч. мали підприємства	у т.ч. державні	Усього	
А	Б	В	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Облік	165	1	1	1							
2	Договір про постачання електричної енергії	170	5	5	5	0	0	0	0	0		
2.1	Укладення договору	175	2	2	2							
2.2	Зміна договору	180	0	0								
2.3	Внесення інформації в договір	185	0	0								
2.4	Розірвання договору	190	0	0								
2.5	Комерційні умови оплати	195	1	1	1							
2.6	Сторони підписання договору після подання заявки	200	0	0								
2.7	Інше	205	2	2	2							
3	Відшкодження за несплату рахунків	210	2	2	2							
4	Виставлення рахунків	215	24	24	24	0	0	0	2	0		
4.1	Неправильно виставлений рахунок	220	5	5	5							
4.2	Неузгоджений рахунок	225	4	4	4							
4.3	Зобов'язаність за рахунком	230	5	5	5							
4.4	Інше	235	10	10	10				2			
5	Ціна	240	0	0	0	0	0	0	0	0		
5.1	Зміна ціни	245	0	0	0							
5.2	Неправильна ціна	250	0	0	0							
5.3	Пріоритет ціни (якість, обсяг, складові, відносина ціни)	255	0	0								
5.4	Інше	260	0	0								
6	Зміна постачальника	265	0	0								
7	Відшкодження/компенсація	270	0	0	0	0	0	0	0	0		
7.1	Випередження з'явлення ліній	275	0	0								
7.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	280	0	0								
8	Некоректна поведінка	285	0	0								
9	Підприємство, суб'єкт	290	1	1	1							
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	295	0	0								
11	Скарги на працівників компанії	300	3	3	3							
12	Додаткові послуги споживачів	305	0	0								
13	Надання іншої довідкової інформації	310	3	3								
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачання	315	3	3								
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	320	0	0	0							

Керівник суб'єкта господарювання

Виконавець

Телефон:

Факс:

Електронна пошта



Н. Німець
(ПІБ)
О. Некрасова
(ПІБ)
(0312) 42-99-92
icc@zakarpazbut.energy