

**ЗВІТНІСТЬ**  
Звіт про звернення та скарги споживачів електропостачальника

за **2020** рік

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

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

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

| № з/п | Назва теми                                                                    | Код рядка | Інформація щодо кількості скарг (претензій) у розрізі категорій споживачів         |                                      |               |                  |            |            |                         |                  |                                                                                                   |                                      |               |                  |            |            |                         |                  |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|------------------|------------|------------|-------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|------------------|------------|------------|-------------------------|------------------|
|       |                                                                               |           | Загальна кількість зареєстрованих скарг (претензій) протягом звітного періоду, од. |                                      |               |                  |            |            |                         |                  | Загальна кількість скарг (претензій) на кінець звітного періоду, що залишилися не вирішеними, од. |                                      |               |                  |            |            |                         |                  |
|       |                                                                               |           | Усього                                                                             | З них за категоріями споживачів, од. |               |                  |            |            |                         |                  | Усього                                                                                            | З них за категоріями споживачів, од. |               |                  |            |            |                         |                  |
|       |                                                                               |           |                                                                                    | побутові                             | індивідуальні | у т. ч. вразливі | колективні | непобутові | у т. ч. малі непобутові | у т. ч. захищені |                                                                                                   | побутові                             | індивідуальні | у т. ч. вразливі | колективні | непобутові | у т. ч. малі непобутові | у т. ч. захищені |
| A     | Б                                                                             | В         | 1                                                                                  | 2                                    | 3             | 4                | 5          | 6          | 7                       | 8                | 9                                                                                                 | 10                                   | 11            | 12               | 13         | 14         | 15                      | 16               |
| 1     | Облік                                                                         | 005       | 0                                                                                  | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  | 0                                                                                                 | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |
| 2     | Договір про постачання електричної енергії                                    | 010       | 2                                                                                  | 0                                    | 0             | 0                | 0          | 2          | 0                       | 0                | 0                                                                                                 | 0                                    | 0             | 0                | 0          | 0          | 0                       | 0                |
| 2.1   | Укладення договору                                                            | 015       | 1                                                                                  | 0                                    |               |                  |            | 1          |                         |                  | 0                                                                                                 | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |
| 2.2   | Зміна договору                                                                | 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   | Строки підписання договору після подання заяви                                | 040       | 0                                                                                  | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  | 0                                                                                                 | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |
| 2.7   | Інше                                                                          | 045       | 1                                                                                  | 0                                    |               |                  |            | 1          |                         |                  | 0                                                                                                 | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |
| 3     | Відключення за несплату рахунків                                              | 050       | 0                                                                                  | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  | 0                                                                                                 | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |
| 4     | Виставлення рахунків                                                          | 055       | 1                                                                                  | 1                                    | 1             | 0                | 0          | 0          | 0                       | 0                | 0                                                                                                 | 0                                    | 0             | 0                | 0          | 0          | 0                       | 0                |
| 4.1   | Неправильно виставлений рахунок                                               | 060       | 1                                                                                  | 1                                    | 1             |                  |            |            |                         |                  | 0                                                                                                 | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |
| 4.2   | Незрозумілий рахунок                                                          | 065       | 0                                                                                  | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  | 0                                                                                                 | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |
| 4.3   | Заборгованість за рахунком                                                    | 070       | 0                                                                                  | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  | 0                                                                                                 | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |
| 4.4   | Інше                                                                          | 075       | 0                                                                                  | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  | 0                                                                                                 | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |
| 5     | Ціна                                                                          | 080       | 0                                                                                  | 0                                    | 0             | 0                | 0          | 0          | 0                       | 0                | 0                                                                                                 | 0                                    | 0             | 0                | 0          | 0          | 0                       | 0                |
| 5.1   | Зміни ціни                                                                    | 085       | 0                                                                                  | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  | 0                                                                                                 | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |
| 5.2   | Неправильна ціна                                                              | 090       | 0                                                                                  | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  | 0                                                                                                 | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |
| 5.3   | Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)               | 095       | 0                                                                                  | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  | 0                                                                                                 | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |
| 5.4   | Інше                                                                          | 100       | 0                                                                                  | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  | 0                                                                                                 | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |
| 6     | Зміна постачальника                                                           | 105       | 0                                                                                  | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  | 0                                                                                                 | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |
| 7     | Відшкодування/компенсація                                                     | 110       | 0                                                                                  | 0                                    | 0             | 0                | 0          | 0          | 0                       | 0                | 0                                                                                                 | 0                                    | 0             | 0                | 0          | 0          | 0                       | 0                |
| 7.1   | Відшкодування завданих 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     | Пільги, субсидії                                                              | 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 споживачеві                                                 | 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       | 0                                                                                  | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  | 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 (річна)

|  |  |  |                                                 |
|--|--|--|-------------------------------------------------|
|  |  |  | Інформація щодо кількості звернень/запитів, од. |
|--|--|--|-------------------------------------------------|

| № з/п | Назва теми                                                                    | Код рядка | Кількість зареєстрованих звернень (окрім скарг та претензій) протягом звітного періоду в розрізі категорій споживачів |                                      |               |                  |            |            |                         |                  | Від інших осіб, що не є споживачами |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|------------------|------------|------------|-------------------------|------------------|-------------------------------------|
|       |                                                                               |           | Усього                                                                                                                | З них за категоріями споживачів, од. |               |                  |            |            |                         |                  |                                     |
|       |                                                                               |           |                                                                                                                       | побутові                             | індивідуальні | у т. ч. вразливі | колективні | непобутові | у т. ч. малі непобутові | у т. ч. захищені |                                     |
| A     | Б                                                                             | В         | 1                                                                                                                     | 2                                    | 3             | 4                | 5          | 6          | 7                       | 8                | 9                                   |
| 1     | Облік                                                                         | 165       | 0                                                                                                                     | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |                                     |
| 2     | Договір про постачання електричної енергії                                    | 170       | 3                                                                                                                     | 1                                    | 1             | 0                | 0          | 2          | 0                       | 0                |                                     |
| 2.1   | Укладення Договору                                                            | 175       | 2                                                                                                                     | 1                                    | 1             |                  |            | 1          |                         |                  |                                     |
| 2.2   | Зміна договору                                                                | 180       | 0                                                                                                                     | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |                                     |
| 2.3   | Неповна інформація в договорі                                                 | 185       | 0                                                                                                                     | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |                                     |
| 2.4   | Розірвання договору                                                           | 190       | 0                                                                                                                     | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |                                     |
| 2.5   | Комерційні умови оплати                                                       | 195       | 0                                                                                                                     | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |                                     |
| 2.6   | Строки підписання договору після подання заяви                                | 200       | 0                                                                                                                     | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |                                     |
| 2.7   | Інше                                                                          | 205       | 1                                                                                                                     | 0                                    |               |                  |            | 1          |                         |                  |                                     |
| 3     | Відключення за несплату рахунків                                              | 210       | 4                                                                                                                     | 3                                    | 3             |                  |            | 1          |                         |                  |                                     |
| 4     | Виставлення рахунків                                                          | 215       | 51                                                                                                                    | 49                                   | 49            | 0                | 0          | 2          | 0                       | 0                |                                     |
| 4.1   | Неправильно виставлений рахунок                                               | 220       | 27                                                                                                                    | 27                                   | 27            |                  |            |            |                         |                  |                                     |
| 4.2   | Незрозумілий рахунок                                                          | 225       | 0                                                                                                                     | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |                                     |
| 4.3   | Заборгованість за рахунком                                                    | 230       | 3                                                                                                                     | 3                                    | 3             |                  |            |            |                         |                  |                                     |
| 4.4   | Інше                                                                          | 235       | 21                                                                                                                    | 19                                   | 19            |                  |            | 2          |                         |                  |                                     |
| 5     | Ціна                                                                          | 240       | 0                                                                                                                     | 0                                    | 0             | 0                | 0          | 0          | 0                       | 0                |                                     |
| 5.1   | Зміни ціни                                                                    | 245       | 0                                                                                                                     | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |                                     |
| 5.2   | Неправильна ціна                                                              | 250       | 0                                                                                                                     | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |                                     |
| 5.3   | Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)               | 255       | 0                                                                                                                     | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |                                     |
| 5.4   | Інше                                                                          | 260       | 0                                                                                                                     | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |                                     |
| 6     | Зміна постачальника                                                           | 265       | 0                                                                                                                     | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |                                     |
| 7     | Відшкодування/компенсація                                                     | 270       | 1                                                                                                                     | 1                                    | 1             | 0                | 0          | 0          | 0                       | 0                |                                     |
| 7.1   | Відшкодування завданих збитків                                                | 275       | 0                                                                                                                     | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |                                     |
| 7.2   | Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг             | 280       | 1                                                                                                                     | 1                                    | 1             |                  |            |            |                         |                  |                                     |
| 8     | Неконкурентна поведінка                                                       | 285       | 0                                                                                                                     | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |                                     |
| 9     | Пільги, субсидії                                                              | 290       | 5                                                                                                                     | 5                                    | 5             |                  |            |            |                         |                  |                                     |
| 10    | Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії                         | 295       | 0                                                                                                                     | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |                                     |
| 11    | Скарги на працівників компанії                                                | 300       | 0                                                                                                                     | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |                                     |
| 12    | Додаткові послуги споживачеві                                                 | 305       | 0                                                                                                                     | 0                                    |               |                  |            |            |                         |                  |                                     |
| 13    | Надання іншої довідкової інформації                                           | 310       | 26                                                                                                                    | 23                                   | 23            |                  |            | 3          |                         |                  |                                     |
| 14    | Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника | 315       | 5                                                                                                                     | 5                                    | 5             |                  |            |            |                         |                  |                                     |
| 15    | Звернення, які не стосуються питань електропостачання                         | 320       | 1                                                                                                                     | 1                                    | 1             |                  |            |            |                         |                  |                                     |

Керівник суб'єкта господарювання

Виконавець

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:



Н Німець  
(ПІБ)  
О Некрасова  
(ПІБ)

(0312) 42-99-92

icc@zakarpatzbut.energy