

ЗВІТНІСТЬ
Звіт про звернення та скарги споживачів електропостачальника
за 2019 рік

Подають	Термін подання
Суб'єкти господарювання, що мають ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії, – Національній 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 "Миколаївська електропостачальна компанія"
Найменування суб'єкта господарювання:	elektropostach.mk.ua
Офіційний веб-сайт:	42129888
Код ЄДРПОУ:	62X5681300052939
Енергетичний ідентифікаційний код (EIC) учасника	54017, Миколаївська область, м. Миколаїв, вул. Погранична, 39/1
Місцезнаходження:	(поштовий індекс, область/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 звітної періоду, од.									Загальна кількість скарг (претензій) на кінець звітної 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
А	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	11	12	13	14	15	16
2	Договір про постачання електричної енергії	010	22	22	20	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1	Укладення договору	015	18	18	18						0	0	0	0	0	0	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	2	2	2						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	2	2			2				0	0						
3	Відключення за несплату рахунків	050	191	191	191						0	0						
4	Виставлення рахунків	055	259	259	259	42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.1	Неправильно виставлений рахунок	060	31	31	31						0	0	0	0	0	0	0	0
4.2	Незрозумілий рахунок	065	27	27	27	4					0	0						
4.3	Заборогованість за рахунком	070	196	196	196	38					0	0						
4.4	Інше	075	5	5	5						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	0	0	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 завданних збитків	115	0	0							0	0	0	0	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	13	13	13	13					0	0						
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	135	0	0							0	0						
11	Скарги на працівників компанії	140	2	2	2						0	0						
12	Додаткові послуги споживачеві	145	0	0							0	0						
13	Надання іншої довідкової інформації	150	145	145	145						0	0						
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	155	33	33	33						0	0						
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	160	3	3	3						0	0						

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

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

№ з/п	Назва теми	Код рядка	Інформація щодо кількості звернень/запитів, од.								Від інших осіб, що не є споживачами		
			Кількість зареєстрованих звернень (окрім скарг та претензій) протягом звітного періоду в розрізі категорій споживачів										
			Усього	З них за категоріями споживачів, од.								Усього	
				побутові	індивідуальні	ут. ч. вразливі	колективні	непобутові	ут. ч. малі непобутові	ут. ч. захищені			
А	Б	В	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
1	Облік	165	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2	Договір про постачання електричної енергії	170	18597	15990	15815	0	175	2607	796	194			
2.1	Укладення договору	175	12998	10974	10799	0	175	2024	568	75			
2.2	Зміна договору	180	5235	4965	4965	0	0	270	98	96			
2.3	Неповна інформація в договорі	185	0	0	0	0	0	0	0	0			
2.4	Розірвання договору	190	224	12	12	0	0	212	118	15			
2.5	Комерційні умови оплати	195	137	39	39	0	0	98	12	8			
2.6	Строки підписання договору після подання заяви	200	0	0	0	0	0	0	0	0			
2.7	Інше	205	3	0	0	0	0	3	0	0			
3	Відключення за несплату рахунків	210	4835	4821	4821	0	0	14	4	0			
4	Виставлення рахунків	215	3522	3465	3465	0	0	57	4	0			
4.1	Неправильно виставлений рахунок	220	11	0	0	0	0	11	0	0			
4.2	Незрозумілий рахунок	225	0	0	0	0	0	0	0	0			
4.3	Заборогованість за рахунком	230	102	102	102	0	0	0	0	0			
4.4	Інше	235	3409	3363	3363	0	0	46	4	0			
5	Ціна	240	338	328	328	0	0	10	0	0			
5.1	Зміни ціни	245	338	328	328	0	0	10	0	0			
5.2	Неправильна ціна	250	0	0	0	0	0	0	0	0			
5.3	Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	255	0	0	0	0	0	0	0	0			
5.4	Інше	260	0	0	0	0	0	0	0	0			
6	Зміна постачальника	265	308	0	0	0	0	308	172	0			
7	Відшкодування/компенсація	270	0	0	0	0	0	0	0	0			
7.1	Відшкодування завданних збитків	275	0	0	0	0	0	0	0	0			
7.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	280	0	0	0	0	0	0	0	0			
8	Неконкурентна поведінка	285	0	0	0	0	0	0	0	0			
9	Пільги, субсидії	290	3868	3868	3868	952	0	0	0	0			
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	295	0	0	0	0	0	0	0	0			
11	Скарги на працівників компанії	300	0	0	0	0	0	0	0	0			
12	Додаткові послуги споживачеві	305	0	0	0	0	0	0	0	0			
13	Надання іншої довідкової інформації	310	215	215	215	0	0	0	0	0			
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	315	0	0	0	0	0	0	0	0			
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	320	0	0	0	0	0	0	0	0			

Керівник суб'єкта господарювання

Виконавець

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:



В.В. Лівченко

(ПІБ)

Захарченко Ю.В.

(ПІБ)

(0512) 77-63-06

zaharchenko_u@energy.mk.ua