

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, – 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:	
Найменування суб'єкта господарювання:	ТОВ "Миколаївська електропостачальна компанія"
Офіційний веб-сайт:	elektropostach.mk.ua
Код ЄДРПОУ:	42129888
Енергетичний ідентифікаційний код (EIC) учасника:	62X5681300052939
Місцезнаходження:	54017, Миколаївська область, м. Миколаїв, вул. Погранична, 39/1 (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 звітного періоду, од.								Загальна кількість скарг (претензій) на кінець звітного періоду, що залишились не вирішеними, од.								
			Усього	З них за категоріями споживачів, од.							Усього	З них за категоріями споживачів, од.							
				побутові	індивідуальні	у т. ч. окремі	колективні	непобутові	у т. ч. малі непобутові	у т. ч. захищені		побутові	індивідуальні	у т. ч. окремі	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							
2	Договір про постачання електричної енергії	010	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1	Укладення договору	015	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	0	0							0	0							
2.5	Коммерційні умови оплати	035	0	0							0	0							
2.6	Строки підписання договору після подання заяви	040	0	0							0	0							
2.7	Інше	045	0	0							0	0							
3	Відключення за несплату рахунків	050	4	4	4						0	0							
4	Виставлення рахунків	055	3	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.1	Неправильно виставлений рахунок	060	0	0							0	0							
4.2	Нерозумний рахунок	065	0	0							0	0							
4.3	Заборогованість за рахунком	070	0	0							0	0							
4.4	Інше	075	3	3	3						0	0							
5	Ціни	080	0	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 (нерозумність або складність встановлення 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	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	1	1	1						0	0							
12	Додаткові послуги споживачеві	145	0	0							0	0							
13	Надання іншої довідкової інформації	150	0	0							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 (заяв) у розрізі категорій споживачів

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

№ з/п	Назва теми	Код рядка	Інформація щодо кількості звернень/заяв, 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	у т. ч. окремі		колективні	непобутові	у т. ч. малі непобутові	у т. 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	16213	13089	13065	1	24	3124	561	0	0	
2.1	Укладення договору	175	13144	11540	11521	0	19	1604	243	0	0	
2.2	Зміна договору	180	594	150	150	0	0	444	166	0	0	
2.3	Питання інформація в договорі	185	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2.4	Розірвання договору	190	1306	962	962	0	0	344	101	0	0	
2.5	Комерційні умови оплати	195	203	10	5	0	5	193	45	0	0	
2.6	Строки підписання договору після подання заяви	200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2.7	Інше	205	966	427	427	1	0	539	6	0	0	
3	Відключення за несплату рахунків	210	783	770	770	0	0	13	7	0	0	
4	Виставлення рахунків	215	1183	1035	1035	24	0	148	6	0	0	
4.1	Неправильно виставлений рахунок	220	3	3	3	1	0	0	0	0	0	
4.2	Неузгоджений рахунок	225	70	70	70	15	0	0	0	0	0	
4.3	Заборогованість за рахунком	230	298	272	272	6	0	26	0	0	0	
4.4	Інше	235	812	690	690	2	0	122	6	0	0	
5	Ціна	240	197	142	142	0	0	55	8	0	0	
5.1	Зміна ціни	245	171	134	134	0	0	37	0	0	0	
5.2	Неправильна ціна	250	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
5.3	Прозорість ціни (нерозуміння або складність визначення ціни)	255	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
5.4	Інше	260	26	8	8	0	0	18	8	0	0	
6	Збитки постачальника	265	60	0	0	0	0	60	0	0	0	
7	Відшкодування/компенсація	270	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
7.1	Відшкодування завданні збитків	275	0	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	0	
8	Неконв'єнтна поведінка	285	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
9	Пільги, субсидії	290	709	709	709	13	0	0	0	0	0	
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	295	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
11	Скарги на працівників компанії	300	6	6	6	0	0	0	0	0	0	
12	Додаткові послуги споживачеві	305	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
13	Надання іншої довідкової інформації	310	8	8	8	0	0	0	0	0	0	
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	315	93	85	85	2	0	8	0	0	0	
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	320	5	5	5	1	0	0	0	0	0	

Керівник суб'єкта господарювання

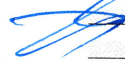
Виконавець

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:




 Валентин ЛІЧЕНКО
 (ПІБ)
 Ю. В. Захарченко
 (ПІБ)

(0512) 77-63-06
 zaharchenko_u@elektropostach.nk.ua