

ЗВІТНІСТЬ
Звіт про звернення та скарги споживачів електропостачальника

за **2021** 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 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						
2	Договір про постачання електричної енергії	010	1	1	1	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	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	1	1						0	0						
3	Відключення за несплату рахунків	050	0	0							0	0						
4	Виставлення рахунків	055	2	2	2	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	2	2	2						0	0						
5	Ціна	080	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.1	Зміна ціни	085	0	0							0	0						
5.2	Неправильна ціна	090	0	0							0	0						
5.3	Прозорість ціни (нерозумність 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 завдань збитків	115	0	0							0	0						
7.2	Компенсація за неотримання 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	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)

№ з/п	Назва теми	Код рядка	Інформація щодо кількості звернень/запитів, од.								
			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	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	18914	13882	13868	1	14	5032	3517	0	0
2.1	Укладення договору	175	11329	10587	10578	0	9	742	389	0	0
2.2	Зміна договору	180	2608	2234	2234	0	0	374	252	0	0
2.3	Неповна інформація в договорі	185	23	17	17	0	0	6	5	0	0
2.4	Розірвання договору	190	716	501	501	0	0	215	118	0	0
2.5	Комерційні умови оплати	195	601	87	82	0	5	514	330	0	0
2.6	Строки підписання договору після подання заяви	200	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.7	Інше	205	3637	456	456	1	0	3181	2423	0	0
3	Відключення за несплату рахунків	210	504	498	498	0	0	6	1	0	0
4	Виставлення рахунків	215	1370	1118	1118	7	0	252	98	0	0
4.1	Неправильно виставлений рахунок	220	13	3	3	0	0	10	10	0	0
4.2	Нерозумний рахунок	225	59	59	59	1	0	0	0	0	0
4.3	Заборогованість за рахунком	230	297	170	170	2	0	127	60	0	0
4.4	Інше	235	1001	886	886	4	0	115	28	0	0
5	Ціна	240	251	230	230	1	0	21	21	0	0
5.1	Зміни ціни	245	96	75	75	1	0	21	21	0	0
5.2	Неправильна ціна	250	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.3	Прозорість ціни (нерозумність або складність визначення ціни)	255	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.4	Інше	260	155	155	155	0	0	0	0	0	0
6	Зміна постачальника	265	606	0	0	0	0	606	380	0	0
7	Відшкодування/компенсація	270	31	31	31	0	0	0	0	0	0
7.1	Відшкодування завданні збитків	275	31	31	31	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	Неконкурентна поведінка	285	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Пільги, субсидії	290	163	163	163	2	0	0	0	0	18
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	295	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	Скарги на працівників компанії	300	8	8	8	0	0	0	0	0	0
12	Додаткові послуги споживачеві	305	6	6	6	0	0	0	0	0	0
13	Надання іншої довідкової інформації	310	10	10	10	0	0	0	0	0	0
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	315	149	148	148	1	0	1	1	0	0
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	320	14	14	14	0	0	0	0	0	0

Керівник суб'єкта господарювання

Виконавець

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:



Валентин ЛІНЧЕНКО

(ПІБ)

Ю. В. Захарченко

(ПІБ)

(0512) 77-63-06

zaharchenko_u@elektropostach.mk.ua