

ЗВІТНІСТЬ
Звіт про звернення та скарги споживачів електропостачальника
за **2022** 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, № будівлю/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 побутові	у т. ч. захищені		побутові	індивідуальні	у т. ч. вразливі	колективні	непобутові	у т. ч. малі побутові	у т. ч. захищені
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		
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 заявки	040	0	0						0	0							
2.7	Інше	045	0	0						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		
4.1	Неправильно виставлений рахунок	060	0	0						0	0							
4.2	Незрозумілий рахунок	065	0	0						0	0							
4.3	Заборогованість за рахунком	070	1	1	1					0	0							
4.4	Інше	075	1	1	1					0	0							
5	Ціна	080	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	Прокористь ціни (непрозрачність або складність роз'яснення 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		
7.1	Відшкодування завдань 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	0	0						0	0							
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	155	0	0						0	0							
15	Звернення, які не стосуються гитавь електропостачання	160	0	0						0	0							

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

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

№ з/п	Назва теми	Код рядка	Інформація щодо кількості зверень/запитів, од.								
			Кількість зареєстрованих зверень (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. окремі		колективні	непобутові	у т. ч. малі побутові	у т. ч. захищені	Усього			
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	4709	3491	3486	0	5	1218	555	0	0
2.1	Укладення договору	175	2613	1964	1963	0	1	649	239	0	0
2.2	Зміна договору	180	981	894	890	0	4	87	53	0	0
2.3	Неповна інформація в договорі	185	6	6	6	0	0	0	0	0	0
2.4	Розірвання договору	190	663	381	381	0	0	282	153	0	0
2.5	Комерційні умови оплати	195	187	33	33	0	0	154	101	0	0
2.6	Строки підписання договору після подання заяви	200	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.7	Інше	205	259	213	213	0	0	46	9	0	0
3	Відключення за несплату рахунів	210	410	325	325	0	0	85	29	0	0
4	Виставлення рахунів	215	950	612	611	8	1	138	10	0	0
4.1	Неправильно виставлений рахунок	220	26	22	22	0	0	4	0	0	0
4.2	Неправильні платеж	225	61	61	61	1	0	0	0	0	0
4.3	Заборогованість за рахунком	230	231	139	138	3	1	92	10	0	0
4.4	Інше	235	632	590	590	4	0	42	0	0	0
5	Ціна	240	17	17	16	0	1	0	0	0	0
5.1	Зміна ціни	245	14	14	14	0	0	0	0	0	0
5.2	Неправильна ціна	250	1	1	0	0	1	0	0	0	0
5.3	Прозорість ціни (нетроумність або складність визначення ціни)	255	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.4	Інше	260	2	2	2	0	0	0	0	0	0
6	Зміна постачальника	265	28	0	0	0	0	28	4	0	0
7	Відшкодування/компенсація	270	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.1	Відшкодування завдань збитків	275	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.2	Компенсація за неотримання гарантованих стандартів якості послуг	280	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Неконсультна поведінка	285	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Пільги, субсидії	290	38	38	38	0	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	3	2	2	0	0	1	1	0	0
13	Надання іншої довідкової інформації	310	15	1	0	0	1	14	0	0	0
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	315	131	127	127	0	0	4	0	0	0
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	320	4	4	4	1	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.mik.ua

