

ЗВІТНІСТЬ

Звіт про звернення та скарги споживачів електропостачальника

за 2025 рік

Подають	Термін подання
Суб'єкти господарювання, що мають ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу та внесені до реєстру учасників ринку, –	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 "Миколаївська електропостачальна компанія"
Офіційний веб-сайт:	elektropostach.mk.ua
Код ЄДРПОУ:	42129888
Енергетичний ідентифікаційний код (EIC) учасника	62X5681300052939
Місцезнаходження:	54055, 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. 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	36	36	36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1	Укладення договору	015	16	16	16						0	0						
2.2	Зміна договору	020	1	1	1						0	0						
2.3	Неповна інформація в договорі	025	0	0							0	0						
2.4	Розірвання договору	030	4	4	4						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	15	15	15						0	0						
3	Відключення за несплату рахунків	050	29	29	29						0	0						
4	Виставлення рахунків	055	57	57	57	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	Незрозумілий рахунок	065	6	6	6						0	0						
4.3	Заборогованість за рахунком	070	31	31	31						0	0						
4.4	Інше	075	20	20	20						0	0						
5	Ціна	080	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.1	Зміни ціни	085	1	1	1						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	2	2	2						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	28	28	28						0	0						
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	160	5	5	5						0	0						

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

№ 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	у т. ч. вразливі	колективні	непобутові	у т. ч. малі непобутові	у т. ч. захищені		Усього
А	Б	В	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Облік	165	0	0								
2	Договір про постачання електричної енергії	170	17436	13012	12523	1	489	4424	2332	0		
2.1	Укладення договору	175	12863	11936	11830	0	106	927	403	0	0	
2.2	Зміна договору	180	1251	242	111	0	131	1009	659	0	0	
2.3	Неповна інформація в договорі	185	83	23	22	0	1	60	57	0	0	
2.4	Розірвання договору	190	544	319	269	1	50	225	98	0	0	
2.5	Комерційні умови оплати	195	305	82	16	0	66	223	87	0	0	
2.6	Сторки підписання договору після подання заяви	200	13	0	0	0	0	13	13	0	0	
2.7	Інше	205	2377	410	275	0	135	1967	1015	0	131	
3	Відключення за несплату рахунків	210	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4	Виставлення рахунків	215	3335	2977	2944	214	33	358	104	0		
4.1	Неправильно виставлений рахунок	220	193	191	191	37	0	2	2	0	0	
4.2	Незрозумілий рахунок	225	22	22	22	22	0	0	0	0	0	
4.3	Заборогованість за рахунком	230	148	141	138		3	7	2	0	2	
4.4	Інше	235	2972	2623	2593	155	30	349	100		17	
5	Ціна	240	266	232	229	14	3	34	6	0		
5.1	Зміни ціни	245	52	34	34	0	0	18	1	0	0	
5.2	Неправильна ціна	250	5	3	2	0	1	2	0	0	0	
5.3	Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	255	1	1	1	0	0	0	0	0	1	
5.4	Інше	260	208	194	192	14	2	14	5	0	0	
6	Зміна постачальника	265	9	1	1	0	0	8	5	0	0	
7	Відшкодування/компенсація	270	13221	12769	12540	0	229	452	440	0		
7.1	Відшкодування завданих збитків	275	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
7.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	280	13221	12769	12540	0	229	452	440	0	0	
8	Неконкурентна поведінка	285	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
9	Пільги, субсидії	290	1	1	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
12	Додаткові послуги споживачеві	305	4	4	4	0	0	0	0	0	0	
13	Надання іншої довідкової інформації	310	142	121	120	2	1	21	17	0	1	
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	315	174	172	171	0	1	2	0	1	0	
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	320	42	40	38	0	2	2	0	2	0	

Керівник суб'єкта господарювання

Виконавець

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:



Сергій ШЕРБАКОВ

(ПБ)

Ольга Сремесса

(ПБ)

(0512)77-63-22

eremeeva_o@elektropostach.mk.ua