

за	2023	рік
----	------	-----

Форма № 11-НКРЕКП-моніторинг-постачання (річна)
ЗАТВЕРДЖЕНО
Постанова Національної комісії, що здійснює державне
регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг
29.03.2019 № 450

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
A	B	V	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Облік	005	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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
2.1	Укладення договору	015	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.2	Зміна договору	020	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.3	Неповна інформація в договорі	025	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.4	Розірвання договору	030	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.5	Комерційні умови оплати	035	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.6	Строки підписання договору після подання заяви	040	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.7	Інше	045	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Відключення за несплату рахунків	050	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Виставлення рахунків	055	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.1	Неправильно виставлений рахунок	060	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.2	Незрозумільний рахунок	065	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.3	Заборогованість за рахунком	070	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.4	Інше	075	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0
5.2	Неправильна ціна	090	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.3	Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	095	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.4	Інше	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Зміна постачальника	105	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.2	Компенсація за неотримання гарантованих стандартів якості послуг	120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Неконкурентна поведінка	125	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Пільги, субсидії	130	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	135	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	Скарги на працівників компанії	140	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Додаткові послуги споживачеві	145	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Надання іншої довідкової інформації	150	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	155	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	160	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

№ 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.							
				побутові	індивідуальні	у т. ч. вразливі	колективні	непобутові	у т. ч. малі непобутові	у т. ч. захищені	
A	B	B	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	4253	4047	4047	0	0	206	25	0	0
2.1	Укладення договору	175	4110	4011	4011	0	0	99	3	0	
2.2	Зміна договору	180	67	0	0	0	0	67	18	0	0
2.3	Неповна інформація в договорі	185	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.4	Розірвання договору	190	38	3	3	0	0	35	3	0	0
2.5	Комерційні умови оплати	195	1	0	0	0	0	1	0	0	0
2.6	Строки підписання договору після подання заяви	200	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.7	Інше	205	37	33	33	0	0	4	1	0	0
3	Відключення за несплату рахунків	210	93	57	57	0	0	36	1	0	0
4	Виставлення рахунків	215	292	112	112	0	0	180	1	0	0
4.1	Неправильно виставлений рахунок	220	6	6	6	0	0	0	0	0	
4.2	Незрозумілий рахунок	225	3	3	3	0	0	0	0	0	0
4.3	Заборгованість за рахунком	230	6	4	4	0	0	2	0	0	0
4.4	Інше	235	277	99	99	0	0	178	1	0	0
5	Ціна	240	6	5	5	0	0	1	0	0	0
5.1	Зміни ціни	245	1	0	0	0	0	1	0	0	
5.2	Неправильна ціна	250	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.3	Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	255	3	3	3	0	0	0	0	0	0
5.4	Інше	260	2	2	2	0	0	0	0	0	0
6	Зміна постачальника	265	32	0	0	0	0	32	4	0	0
7	Відшкодування/компенсація	270	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.1	Відшкодування завданих 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	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	1	0	0	0	0	1	0	0	0
13	Надання іншої довідкової інформації	310	689	364	364	0	0	325	0	0	0
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	315	9	9	9	0	0	0	0	0	0
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	320	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Керівник суб'єкта господарювання

Виконавець

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

Гентіш Оксана Любомирівна (ПІБ)
Войтович Іванна Сергіївна (ПІБ)
(0332)780575
office@elektro.volyn.ua