

Звіт про звернення та скарги споживачів електропостачальника

за	2025	рік
----	------	-----

Форма № 11-НКРЕКП-моніторинг-постачання (річна)

ЗАТВЕРДЖЕНО

Постанова Національної комісії, що здійснює державне

Респондент:	
Найменування суб'єкта господарювання:	Товариство з обмеженою відповідальністю "Волинськелектрозбут"
Офіційний веб-сайт:	https://www.elektro.volyn.ua/
Код ЄДРПОУ:	42159289
Енергетичний ідентифікаційний код (EIC) учасника	62X8571334611666
Місцезнаходження:	м.Луцьк, вул Яремчука Назарія 11 А, 43026
	(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			
A	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	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	44	44	44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Виставлення рахунків	055	16	16	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.1	Неправильно виставлений рахунок	060	6	6	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.2	Незрозумілий рахунок	065	3	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.3	Забарованість за рахунок	070	6	6	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.4	Інше	075	1	1	1	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 недотримання 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	1	1	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	155	12	12	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	160	3	3	3	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.								
			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	
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	12235	12119	12119	0	0	116	10	0	0
2.1	Укладення договору	175	12092	12058	12058	0	0	34	8	0	12055
2.2	Зміна договору	180	96	18	18	0	0	78	2	0	76
2.3	Неповна інформація в договорі	185	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.4	Розірвання договору	190	17	13	13	0	0	4	0	0	4
2.5	Комерційні умови оплати	195	7	7	7	0	0	0	0	0	0
2.6	Сторки підписання договору після подання заяви	200	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.7	Інше	205	23	23	23	0	0	0	0	0	0
3	Відключення за несплату рахунків	210	2299	2299	2299	0	0	0	0	0	2251
4	Виставлення рахунків	215	118	117	117	0	0	1	1	0	0
4.1	Неправильно виставлений рахунок	220	8	8	8	0	0	0	0	0	0
4.2	Незрозумілий рахунок	225	4	4	4	0	0	0	0	0	0
4.3	Заборогованість за рахунком	230	10	9	9	0	0	1	1	0	0
4.4	Інше	235	96	96	96	0	0	0	0	0	0
5	Ціна	240	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.1	Зміни ціни	245	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.4	Інше	260	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Зміна постачальника	265	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Відшкодування/компенсація	270	1	1	1	0	0	0	0	0	0
7.1	Відшкодування завданих збитків	275	1	1	1	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	0	0	0	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	2	2	2	0	0	0	0	0	0
12	Додаткові послуги споживачеві	305	65	65	65	0	0	0	0	0	0
13	Надання іншої довідкової інформації	310	214	214	214	0	0	0	0	0	26
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	315	24	24	24	0	0	0	0	0	0
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	320	29	29	29	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