ЗВІТНІСТЬ

Звіт про звернення та скарги споживачів електропостачальника

за 2024 **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, – 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:	ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ЧЕРНІВЕЦЬКА ОБЛАНСА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ"
Офіційний веб-сайт:	ek.cv.ua
Код ЄДРПОУ:	42102122
Енергетичний ідентифікаційний код (ЕІС) учасника	62X1942455441636
Місцезнаходження:	58001, м. Чернівці, вул. Пауля Целана, 6
	(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	Інформація щодо кількості скарг (претензій) у розрізі категорій споживачів																
		Код рядка	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	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	*Незрозумілий рахунок*	065	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.3	*Заборгованість 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	*Зміна 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 цін (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	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	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	0	0	0	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.								
			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	0	0	0	0	0	0	0
2	Договір про постачання електричної енергії	170	7398	6538	6476	0	62	860	731	0	0
2.1	*Укладання договору*	175	1553	1018	988	0	30	535	460	0	0
2.2	*Зміна договору*	180	5670	5424	5407	0	17	246	207	0	0
2.3	*Неповна інформація в договорі*	185	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.4	*Розірвання договору*	190	167	93	78	0	15	74	64	0	0
2.5	*Комерційні умови оплати*	195	8	3	3	0	0	5	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Відключення за несплату рахунків	210	76	76	76	0	0	0	0	0	0
4	Виставлення рахунків	215	1457	1373	1348	0	25	84	21	0	0
4.1	*Неправильно виставлений рахунок*	220	28	27	27	0	0	1	0	0	0
4.2	*Незрозумілий рахунок*	225	207	207	207	0	0	0	0	0	0
4.3	*Заборгованість за рахунком*	230	467	454	444	0	10	13	21	0	0
4.4	*Інше*	235	755	685	670	0	15	70	0	0	0
5	Ціна	240	54	54	54	0	0	0	0	0	0
5.1	*Зміни ціни*	245	1	1	1	0	0	0	0	0	0
5.2	*Неправильна ціна*	250	8	8	8	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	45	45	45	0	0	0	0	0	0
6	Зміна постачальника	265	263	0	0	0	0	263	60	0	0
7	Відшкодування/компенсація	270	4	4	4	0	0	0	0	0	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	4	4	4	0	0	0	0	0	0
8	Неконкурентна поведінка	285	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Пільги, субсидії	290	3	3	3	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	1	1	0	0	0	0	0	0
13	Надання іншої довідкової інформації	310	19	19	19	0	0	0	0	0	0
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	315	7	7	7	0	0	0	0	0	0
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	320	5	5	5	0	0	0	0	0	0

Керівник суб'єкта господарювання: Бобза І.О.
(ПІБ)

Виконавець: Загатнюк І.С.
(ПІБ)

Телефон: (0372) 583-583

Факс:

Електронна пошта: info@ek.cv.ua

«ЧЕРНІВЕЦЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ» 42102122 Україна