

**ЗВІТНІСТЬ**  
Звіт про звернення та скарги споживачів електропостачальника  
за \_\_\_\_\_ рік

Подають	Термін подання
Суб'єкти господарювання, що мають ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії, –	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:	
Офіційний веб-сайт:	
Код ЄДРПОУ:	
Енергетичний ідентифікаційний код (EIC) учасника	
Місцезнаходження:	
<small>(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № офісу)</small>	

**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.						
1	побутові	індивідуальні	у т. ч. вразливі	колективні	непобутові	у т. ч. малі побутові	у т. ч. захищені	2	побутові	індивідуальні	у т. ч. вразливі	колективні	непобутові	у т. ч. малі побутові	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						
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 заяви	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	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						
4.2	Нерозумний рахунок	065	0	0							0	0						
4.3	Заборогованість за рахунком	070	0	0							0	0						
4.4	Інше	075	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						
5.2	Неправильна ціна	090	0	0							0	0						
5.3	Прозорість ціни (нерозумність 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	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 питань електропостачання	160	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.								Усього	
побутові	індивідуальні	у т. ч. вразливі		колективні	непобутові	у т. ч. малі побутові	у т. ч. захищені						
А	Б	В	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
1	Облік	165	0	0	3	4	5	6	7	8	9		
2	Договір про постачання електричної енергії	170	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2.1	Укладення договору	175	0	0									
2.2	Зміна договору	180	0	0									
2.3	Неповна інформація в договорі	185	0	0									
2.4	Розірвання договору	190	0	0									
2.5	Комерційні умови оплати	195	0	0									
2.6	Строки підписання договору після подання заяви	200	0	0									
2.7	Інше	205	0	0									
3	Відключення за несплату рахунків	210	0	0									
4	Виставлення рахунків	215	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
4.1	Неправильно виставлений рахунок	220	0	0									
4.2	Нерозумний рахунок	225	0	0									
4.3	Заборогованість за рахунком	230	0	0									
4.4	Інше	235	0	0									
5	Ціна	240	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
5.1	Зміни ціни	245	0	0									
5.2	Неправильна ціна	250	0	0									
5.3	Прозорість ціни (нерозумність або складність визначення ціни)	255	0	0									
5.4	Інше	260	0	0									
6	Зміна постачальника	265	0	0									
7	Відшкодування/компенсація	270	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
7.1	Відшкодування завданих збитків	275	0	0									
7.2	Компенсація за неотримання гарантованих стандартів якості послуг	280	0	0									
8	Неконкурентна поведінка	285	0	0									
9	Пільги, субсидії	290	0	0									
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	295	0	0									
11	Скарги на працівників компанії	300	0	0									
12	Додаткові послуги споживачеві	305	0	0									
13	Надання швидкої довідкової інформації	310	0	0									
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	315	0	0									
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	320	0	0									

Керівник суб'єкта господарювання

Виконавець

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

(ПБ)

(ПБ)