

## ЗВІТНІСТЬ

Звіт про звернення та скарги споживачів електропостачальника

за 2020 рік

Подають:	Термін подання:
Суб'єкти господарювання, що мають ліцензії 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:	ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "РІВНЕНСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ"
Найменування суб'єкта господарювання:	www.eenergybuil.rv.ua
Офіційний веб-сайт:	42101003
Код ЄДРПОУ:	62X0885566703631
Енергетичний ідентифікаційний код (EIC) учасника:	33013, м. Рівне, вул. Князя Володимира, 71Б
Місцезнаходження:	(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 звітнього періоду, од.								Загальна кількість скарг (претензій) на кінець звітнього періоду, що залишилися не вирішеними, од.								
			Усього	З них за категоріями споживачів, од.							Усього	З них за категоріями споживачів, од.							
				побутові	індивідуальні	у м. ч. державні	колективні	непобутові	у м. ч. мал. підприємств	у м. ч. асоціації		побутові	індивідуальні	у м. ч. державні	колективні	непобутові	у м. ч. мал. підприємств	у м. ч. асоціації	
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	1	1	1	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	Контрактні умови оплати	035	0	0							0	0							
2.6	Строки підписання договору після подання заявки	040	0	0							0	0							
2.7	Інше	045	1	1	1						0	0							
3	Відключення за несплату рахунків	050	0	0							0	0							
4	Виставлення рахунків	055	4	4	4	1	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	2	2	2						0	0							
4.3	Зобов'язаність за рахунками	070	1	1	1	1					0	0							
4.4	Інше	075	1	1	1						0	0							
5	Ціна	080	0	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							
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	0
7.1	Відшкодування 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	1	1	1						0	0							
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	155	11	9	9						0	0							
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	160	0	0							0	0							

Продовження форми № 11-НКРЕКП-моніторинг-постачання (річна)



II. Інформація щодо кількості зверень (заяв) у розрізі категорій споживачів

№ з/п	Назва теми	Код рядка	Інформація щодо кількості зверень/заяв, од.								
			Кількість зареєстрованих зверень (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.							Усього
небутові	індивідуальні	у т. ч. окремі		колективні	небутові	у т. ч. малі	у т. ч. загалом				
А	Б	В	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Облік	165	0	0							
2	Договір про постачання електричної енергії	170	22	20	20	1	0	2	2	0	
2.1	Укладення договору	175	4	4	4	1					2
2.2	Зміна договору	180	0	0							1
2.3	Неповна інформація в договорі	185	0	0							
2.4	Розірвання договору	190	4	3	3			1		1	
2.5	Комерційні умови оплати	195	6	6	6						
2.6	Справи підписання договору після подати заяви	200	0	0							
2.7	Інше	205	8	7	7			1		1	
3	Відключення за несплату рахунків	210	15	12	12	2		3		2	7
4	Виставлення рахунків	215	103	99	99	16	0	4	1	0	
4.1	Неправильно виставлений рахунок	220	1	1	1						
4.2	Незрозумілий рахунок	225	32	32	32	7					6
4.3	Зборгованість за рахунками	230	34	33	33	4		1			8
4.4	Інше	235	36	33	33	5		3		1	14
5	Ціна	240	3	2	2	1	0	1	1	0	
5.1	Зміна ціни	245	2	2	2	1					
5.2	Неправильна ціна	250	0	0							
5.3	Прозорість ціни (незрозумілість або складність встановлення ціни)	255	0	0							
5.4	Інше	260	1	0				1		1	1
6	Зміна постачальника	265	0	0							
7	Відшкодування/компенсація	270	1	0	0	0	0	1	1	0	
7.1	Відшкодування задована збитків	275	0	0							
7.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	280	1	0				1	1		
8	Неконкурентна пavidина	285	0	0							
9	Пільги, субсидії	290	8	8	8	8					3
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	295	0	0							
11	Скарги на працівників компанії	300	3	3	3						1
12	Додаткові послуги споживачеві	305	2	2	2	2					
13	Надання іншої довідкової інформації	310	9	7	7			2		1	1
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	315	86	46	46	4		40		22	2
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	320	1	1	1						

Керівник суб'єкта господарювання

Виконавець

Телефон:

Факс:

Електронна пошта



С.О. Безсмертний

(ПІБ)

І.А. Алексоска

(ПІБ)

(0362) 69-44-14

(0362) 69-44-66

info@bez.rv.ua