

ЗВІТНІСТЬ
Звіт про звернення та скарги споживачів електропостачальника

за **2021** рік

Подають	Термін подання
Суб'єкти господарювання, що мають ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії, – 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:	ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "РІВНЕНСЬКА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ"
Найменування суб'єкта господарювання:	www.energobut.rv.ua
Офіційний веб-сайт:	42101003
Код ЄДРПОУ:	62X0885566703631
Енергетичний ідентифікаційний код (EIC) учасника	33013, Рівненська обл. 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 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.						
				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						
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	2	0				2			0	0						
4	Виставлення рахунків	055	3	3	3	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	1	1	1						0	0						
4.3	Заборгованість за рахунком	070	2	2	2						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	Зміни 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 завданіх 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	1	0				1		1	0	0						
12	Додаткові послуги споживачеві	145	0	0							0	0						
13	Надання іншої довільної інформації	150	0	0							0	0						
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	155	4	4	4						0	0						
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	160	1	1	1						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								
2	Договір про постачання електричної енергії	170	26	24	24	0	0	2	2	0		
2.1	Укладення договору	175	6	5	5			1	1			
2.2	Зміна договору	180	3	3	3							
2.3	Неповна інформація в договорі	185	0	0								
2.4	Розірвання договору	190	4	4	4							
2.5	Комерційні умови оплати	195	1	1	1							
2.6	Строки підписання договору після подання заяви	200	0	0								
2.7	Інше	205	12	11	11			1	1			
3	Відключення за несплату рахунків	210	29	25	25			4	4			6
4	Виставлення рахунків	215	130	128	127	0	1	2	2	0		
4.1	Неправильно виставлений рахунок	220	0	0								
4.2	Незрозумілий рахунок	225	18	18	18							2
4.3	Заборогованість за рахунками	230	58	58	57		1					10
4.4	Інше	235	54	52	52			2	2			18
5	Ціна	240	20	20	18	0	2	0	0	0		
5.1	Зміни ціни	245	4	4	4							
5.2	Неправильна ціна	250	0	0								
5.3	Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	255	1	1	1							1
5.4	Інше	260	15	15	13		2					1
6	Зміна постачальника	265	0	0								
7	Відшкодування/компенсація	270	0	0	0	0	0	0	0	0		
7.1	Відшкодування завданіх збитків	275	0	0								
7.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	280	0	0								
8	Неконкурентна поведінка	285	0	0								
9	Пільги, субсидії	290	5	5	5	5						
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	295	0	0								
11	Скарги на працівників компанії	300	1	1	1							
12	Додаткові послуги споживачеві	305	1	1	1							
13	Надання іншої довідкової інформації	310	12	12	10		2					2
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	315	95	84	82			2	11	9		
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	320	2	2	2							

Керівник суб'єкта господарювання

С.О. Безсмертний
(ПІБ)

Виконавець

І.А. Алексєєва
(ПІБ)

Телефон:

(+380 362) 694-469

Факс:

(+380 362) 694-466

Електронна пошта:

info@ez.rv.ua