

ЗВІТНІСТЬ
Звіт про звернення та скарги споживачів електропостачальника

Подають	Термін подання
Суб'єкти господарювання, що мають ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу та внесені до реєстру учасників ринку, –	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 ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ"
Найменування суб'єкта господарювання:	www.ez.rv.ua
Офіційний веб-сайт:	42101003
Код ЄДРПОУ:	62X0885566703631
Енергетичний ідентифікаційний код (ЕІС) 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
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						
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	3	3							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	Незрозумілий 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	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
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.							
				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
1	Облік	165	1	1	1						1
2	Договір про постачання електричної енергії	170	17	17	17	0	0	0	0	0	
2.1	Укладення договору	175	7	7	7						1
2.2	Зміна договору	180	0	0							
2.3	Неповна інформація в договорі	185	0	0							
2.4	Розірвання договору	190	3	3	3						
2.5	Комерційні умови оплати	195	0	0							
2.6	Сторки підписання договору після подання заяви	200	0	0							
2.7	Інше	205	7	7	7						2
3	Відключення за несплату рахунків	210	92	92	92						26
4	Виставлення рахунків	215	153	152	152	0	0	1	1	0	
4.1	Неправильно виставлений рахунок	220	0	0							
4.2	Незрозумілий рахунок	225	18	18	18						4
4.3	Заборогованість за рахунком	230	65	64	64			1	1		6
4.4	Інше	235	70	70	70						6
5	Ціна	240	16	13	13	0	0	3	3	0	
5.1	Зміни ціни	245	2	0				2	2		
5.2	Неправильна ціна	250	0	0							
5.3	Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	255	0	0							
5.4	Інше	260	14	13	13			1	1		1
6	Зміна постачальника	265	0	0							
7	Відшкодування/компенсація	270	4	4	4	0	0	0	0	0	
7.1	Відшкодування завданих збитків	275	3	3	3						1
7.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	280	1	1	1						
8	Неконкурентна поведінка	285	0	0							
9	Пільги, субсидії	290	1	1	1						
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	295	0	0							
11	Скарги на працівників компанії	300	1	1	1						
12	Додаткові послуги споживачеві	305	0	0							
13	Надання іншої довідкової інформації	310	15	14	14						
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	315	113	106	106			7	5		3
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	320	6	6	6						3

Керівник суб'єкта господарювання

Виконавець

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

Сергій БЕЗСМЕРТНИЙ
(ПІБ)
Ірина Алексєєва
(ПІБ)
(+380) 009-44-14
(+380 362) 694-466
info@ez.rv.ua