

II. Інформація щодо кількості звернень (запитів) у розрізі категорій споживачів

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

№ 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	9233	6950	6940	0	10	2283	1236	0	0	
2.1	Укладення договору	175	4541	3858	3849	0	9	683	280	0	0	
2.2	Зміна договору	180	2064	1788	1788	0	0	276	43	0	0	
2.3	Неповна інформація в договорі	185	11	10	10	0	0	1	0	0	0	
2.4	Розірвання договору	190	952	787	787	0	0	165	42	0	0	
2.5	Комерційні умови оплати	195	129	41	40	0	1	88	41	0	0	
2.6	Строки підписання договору після подання заяви	200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2.7	Інше	205	1536	466	466	0	0	1070	830	0	0	
3	Відключення за несплату рахунків	210	756	724	724	0	0	32	13	0	0	
4	Виставлення рахунків	215	1259	1226	1226	0	0	33	8	0	0	
4.1	Неправильно виставлений рахунок	220	1	0	0	0	0	1	0	0	0	
4.2	Незрозумілий рахунок	225	40	40	40	0	0	0	0	0	0	
4.3	Заборогованість за рахунком	230	180	156	156	0	0	24	3	0	0	
4.4	Інше	235	1038	1030	1030	0	0	8	5	0	0	
5	Ціна	240	223	212	212	0	0	11	1	0	0	
5.1	Зміни ціни	245	53	44	44	0	0	9	0	0	0	
5.2	Неправильна ціна	250	1	0	0	0	0	1	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	169	168	168	0	0	1	1	0	0	
6	Зміна постачальника	265	23	0	0	0	0	23	3	0	0	
7	Відшкодування/компенсація	270	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
8	Неконкурентна поведінка	285	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
9	Пільги, субсидії	290	37	37	37	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	2	2	2	0	0	0	0	0	0	
12	Додаткові послуги споживачеві	305	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
13	Надання іншої довідкової інформації	310	6	5	5	0	0	1	1	0	0	
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	315	43	43	43	0	0	0	0	0	0	
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	320	17	17	17	0	0	0	0	0	0	

Керівник суб'єкта господарювання

Виконавець

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:



Сергій ЩЕРБАКОВ

(ПІБ)

Юлія ЗАХАРЧЕНКО

(ПІБ)

(0512) 77-63-06

zaharchenko_u@elektropostach.mk.ua