

## ЗВІТНІСТЬ

3a 2021 p15

**Форма № 11-НКРЕКП-моніторинг-постачання (річна)**  
**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
Постанова Національної комісії, що здійснює державне  
регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг  
29.03.2019 № 450

(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № офісу)

### Інформація щодо кількості скарг (претензій) у розрізі категорій споживачів

[illegible]

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

| № з/п | Назва теми  | Код<br>рядка | Інформація щодо кількості звернень/запитів, од.  |                                      |               |                     |            |            |                            |                     |        | Від інших<br>осіб, що не є<br>споживачами |
|-------|---|--------------|--|--------------------------------------|---------------|---------------------|------------|------------|----------------------------|---------------------|--------|---|
|       |   |              | Кількість зареєстрованих звернень (окрім скарг та претензій) протягом звітного періоду в розрізі категорій<br>споживачів |                                      |               |                     |            |            |                            |                     |        |   |
|       |   |              | Усього   | З них за категоріями споживачів, од. |               |                     |            |            |                            |                     |        |   |
|       |   |              |  | побутові                             | індивідуальні | у т. ч.<br>вразливі | колективні | непобутові | у т. ч. малі<br>непобутові | у т. ч.<br>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          | 0  | 0                                    | 0             | 0                   | 0          | 0          | 0                          | 0                   | 0      |   |
| 2.1   | Укладення договору  | 175          | 0  | 0                                    | 0             | 0                   | 0          | 0          | 0                          | 0                   | 0      |   |
| 2.2   | Зміна договору  | 180          | 0  | 0                                    | 0             | 0                   | 0          | 0          | 0                          | 0                   | 0      |   |
| 2.3   | Неповна інформація в договорі   | 185          | 0  | 0                                    | 0             | 0                   | 0          | 0          | 0                          | 0                   | 0      |   |
| 2.4   | Розірвання договору   | 190          | 0  | 0                                    | 0             | 0                   | 0          | 0          | 0                          | 0                   | 0      |   |
| 2.5   | Комерційні умови оплати   | 195          | 0  | 0                                    | 0             | 0                   | 0          | 0          | 0                          | 0                   | 0      |   |
| 2.6   | Спроби підписання договору після подання заяви                                | 200          | 0  | 0                                    | 0             | 0                   | 0          | 0          | 0                          | 0                   | 0      |   |
| 2.7   | Інше  | 205          | 0  | 0                                    | 0             | 0                   | 0          | 0          | 0                          | 0                   | 0      |   |
| 3     | Відключення за несплату рахунків  | 210          | 0  | 0                                    | 0             | 0                   | 0          | 0          | 0                          | 0                   | 0      |   |
| 4     | Виставлення рахунків  | 215          | 0  | 0                                    | 0             | 0                   | 0          | 0          | 0                          | 0                   | 0      |   |
| 4.1   | Неправильно виставлений рахунок   | 220          | 0  | 0                                    | 0             | 0                   | 0          | 0          | 0                          | 0                   | 0      |   |
| 4.2   | Нерозумілий рахунок   | 225          | 0  | 0                                    | 0             | 0                   | 0          | 0          | 0                          | 0                   | 0      |   |
| 4.3   | Заборогованість за рахунком   | 230          | 0  | 0                                    | 0             | 0                   | 0          | 0          | 0                          | 0                   | 0      |   |
| 4.4   | Інше  | 235          | 0  | 0                                    | 0             | 0                   | 0          | 0          | 0                          | 0                   | 0      |   |
| 5     | Ціна  | 240          | 0  | 0                                    | 0             | 0                   | 0          | 0          | 0                          | 0                   | 0      |   |
| 5.1   | Зміни ціни  | 245          | 0  | 0                                    | 0             | 0                   | 0          | 0          | 0                          | 0                   | 0      |   |
| 5.2   | Неправильна ціна  | 250          | 0  | 0                                    | 0             | 0                   | 0          | 0          | 0                          | 0                   | 0      |   |
| 5.3   | Прозорість ціни (нерозумілість або складність визначення ціни)                | 255          | 0  | 0                                    | 0             | 0                   | 0          | 0          | 0                          | 0                   | 0      |   |
| 5.4   | Інше  | 260          | 0  | 0                                    | 0             | 0                   | 0          | 0          | 0                          | 0                   | 0      |   |
| 6     | Зміна постачальника   | 265          | 0  | 0                                    | 0             | 0                   | 0          | 0          | 0                          | 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 неотримання 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          | 0  | 0                                    | 0             | 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          | 0  | 0                                    | 0             | 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          | 0  | 0                                    | 0             | 0                   | 0          | 0          | 0                          | 0                   | 0      |   |
| 14    | Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника | 315          | 0  | 0                                    | 0             | 0                   | 0          | 0          | 0                          | 0                   | 0      |   |
| 15    | Звернення, які не стосуються питань електропостачання                         | 320          | 0  | 0                                    | 0             | 0                   | 0          | 0          | 0                          | 0                   | 0      |   |

Керівник суб'єкта господарювання

Яремов Юрій Олександрович

(ПІБ)

Виконавець

Горбатюк Андрій Вікторович

(ПІБ)

Телефон:

(044)239-27-53

Факс:

(044)239-27-54

Електронна пошта:

[sales@enerzap.org](mailto:sales@enerzap.org)