

ЗВІТНІСТЬ
Звіт про звернення та скарги споживачів електропостачальника
за 2020 рік

Подают	Термін подання
Суб'єкти господарювання, що мають ліцензію 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:	Приватне підприємство "Альтерхол"
Найменування суб'єкта господарювання:	http://alterhol.com.ua
Офіційний веб-сайт:	40300844
Код ЄДРПОУ:	62X9084640992034
Енергетичний ідентифікаційний код (ЕІС) учасника	79020, Львівська область, м.Львів, Проспект Чорновола, 43 А
Місцезнаходження:	(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/прізвулок, 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 скарг (претензій) на кінець звітного періоду, що залишились не вирішеними, од.							
			Усього		Загальна кількість зареєстрованих скарг (претензій) протягом звітного періоду, од.						Загальна кількість скарг (претензій) на кінець звітного періоду, що залишились не вирішеними, од.						Усього	
					небудові	индивидуальні	у т. ч. вразливі	колективні	непобутові	у т. ч. малі непобутові	у т. ч. захищені	небудові	индивидуальні	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	Зміни договору	020	0	0							0	0						
2.3	Неповна інформація в договорі	025	0	0							0	0						
2.4	Розрізняння договору	030	0	0							0	0						
2.5	Комерційні умови оплати	035	0	0							0	0						
2.6	Сроки підписання договору після подання заяви	040	0	0							0	0						
2.7	Інше	045	0	0							0	0						
3	Відключення за несплату рахунків	050	0	0							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 виставлені рахунки	060	0	0							0	0						
4.2	Недоручений рахунок	065	0	0							0	0						
4.3	Заборгованість 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 (нерозумільність 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 завданых збитків	110	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.1	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	115	0	0							0	0						
7.2	Скарги на підприємства енергетичної сфери	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						

ІІ. 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 спожива-чами	
			Усього	З них за категоріями споживачів, од.							
				побутові	індивідуальні	у т. ч. бразиль	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	0	0							
2	Договір про постачання електричної енергії	170	0	0	0	0	0	0	0	0	
2.1	Укладення договору	175	0	0							
2.2	Зміна договору	180	0	0							
2.3	Неповна інформація в договорі	185	0	0							
2.4	Розіграння договору	190	0	0							
2.5	Комерційні умови оплати	195	0	0							
2.6	Сроки підписання договору після подання заяви	200	0	0							
2.7	Інше	205	0	0							
3	Відключення за несплату рахунків	210	0	0							
4	Виставлення рахунків	215	0	0	0	0	0	0	0	0	
4.1	Неправильно виставлений рахунок	220	0	0							
4.2	Нерозумілий рахунок	225	0	0							
4.3	Заборгованість за рахунком	230	0	0							
4.4	Інше	235	0	0							
5	Ціна	240	0	0	0	0	0	0	0	0	
5.1	Зміни ціни	245	0	0							
5.2	Неправильна ціна	250	0	0							
5.3	Прозорість ціни (нерозумільність або складність визначення ціни)	255	0	0							
5.4	Інше	260	0	0							
6	Зміна постачальника	265	2	0				2		1	
7	Відшкодування/компенсація	270	0	0	0	0	0	0	0	0	
7.1	Відшкодування завданых 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	0	0							
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	295	0	0							
11	Скарги на працівників компанії	300	0	0							
12	Додаткові послуги споживачеві	305	0	0							
13	Надання іншої довідкової інформації	310	0	0							
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електроістачальника	315	0	0							
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	320	0	0							

Керівник суб'єкта господарювання

Крет В.В.

Виконавець

(ПІБ)

Крет В.В.

(ПІБ)

Телефон:

068 247 7 247

Факс:

Електронна пошта:

alterhol@ukr.net