ЗВІТНІСТЬ

Звіт про звернення та скарги споживачів електропостачальника

за **2019** 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:	
Найменування суб'єкта господарювання:	Товариство з обмеженою відповідальністю "ТОРГОВА ЕЛЕКТРИЧНА КОМПАНІЯ"
Офіційний веб-сайт:	www.tek.energy
Код ЄДРПОУ:	36530971
Енергетичний ідентифікаційний код (EIC) учасника	24X-LLC-TEC-01-L
Місцезнаходження:	04050, м. Київ, вул. Глибочицька, буд. 17
	(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 залишились 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	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.2	*Зміна договору*	020	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.3	*Неповна інформація в договорі*	025	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.4	*Розірвання договору*	030	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.5	*Комерційні умови оплати*	035	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.6	*Строки підписання договору після подання*	040	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.7	*Інше*	045	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Відключення за несплату рахунків	050	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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 виставлений рахунок*	060	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.2	*Незрозумілий рахунок*	065	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.3	*Заборгованість за рахунком*	070	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.4	*Інше*	075	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.2	*Неправильна ціна*	090	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.3	*Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)*	095	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.4	*Інше*	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Зміна постачальника	105	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.2	*Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг*	120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Неконкурентна поведінка	125	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Пільги, субсидії	130	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	135	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	Скарги на працівників компанії	140	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Додаткові послуги споживачеві	145	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Надання іншої довідкової інформації	150	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	155	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	160	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

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	0	0	0	0	0	0	0
2	Договір про постачання електричної енергії	170	417	0	0	0	0	417	138	0	0
2.1	*Укладення договору*	175	388	0	0	0	0	388	133	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	29	0	0	0	0	29	5	0	0
2.5	*Комерційні умови оплати*	195	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.6	*Строки підписання договору після подання*	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	360	0	0	0	0	360	0	0	0
4.1	*Неправильно виставлений рахунок*	220	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.2	*Незрозумілий рахунок*	225	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.3	*Заборгованість за рахунком*	230	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.4	*Інше*	235	360	0	0	0	0	360	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 (незрозумілість 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 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	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