

ЗВІТНІСТЬ
Звіт про звернення та скарги споживачів електропостачальника
за 2022 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:	ТОВ "ЧЕРНІВЦЬКА ЗБУТ"
Найменування суб'єкта господарювання:	cvgaszbut.com.ua
Офіційний веб-сайт:	39584988
Код ЄДРПОУ:	56X93000000310E
Енергетичний ідентифікаційний код (EIC) учасника	58018, Чернівецька область, місто Чернівці, вулиця Сидора Воробкевича, 1А
Місцезнаходження:	(поштовий індекс, області/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	ут. ч. вразливі	колективні	непобутові	ут. ч. малі побутові	ут. ч. захищені	побутові		індивідуальні	ут. ч. вразливі	колективні	непобутові	ут. ч. малі побутові	ут. ч. захищені
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16			
A	B	B	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
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
2.2	Зміна договору	020	0	0							0	0				0	0	0
2.3	Неповна інформація в договорі	025	0	0							0	0				0	0	0
2.4	Розірвання договору	030	0	0							0	0				0	0	0
2.5	Комерційні умови оплати	035	0	0							0	0				0	0	0
2.6	Строки підписання договору після подання заяви	040	0	0							0	0				0	0	0
2.7	Інше	045	0	0							0	0				0	0	0
3	Відшкодження за несплату рахунків	050	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
4.2	Незрозумілий рахунок	065	0	0							0	0				0	0	0
4.3	Заборогованість за рахунком	070	0	0							0	0				0	0	0
4.4	Інше	075	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
5.2	Неправильна ціна	090	0	0							0	0				0	0	0
5.3	Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	095	0	0							0	0				0	0	0
5.4	Інше	100	0	0							0	0				0	0	0
6	Зміна постачальника	105	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 завдань збитків	115	0	0							0	0				0	0	0
7.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	120	0	0							0	0				0	0	0
8	Неконкурентна поведінка	125	0	0							0	0				0	0	0
9	Пільги, субсидії	130	0	0							0	0				0	0	0
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	135	0	0							0	0				0	0	0
11	Скарги на працівників компанії	140	0	0							0	0				0	0	0
12	Додаткові послуги споживачеві	145	0	0							0	0				0	0	0
13	Надання швидкої довідкової інформації	150	0	0							0	0				0	0	0
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	155	0	0							0	0				0	0	0
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	160	0	0							0	0				0	0	0

II. Інформація щодо кількості звершень (заяв) у розрізі категорій споживачів

№ з/п	Назва теми	Код рядка	Інформація щодо кількості звершень/заяв, од.							Від інших осіб, що не є споживачами	
			Кількість зареєстрованих звершень (окрім скарг та претензій) протягом звітного періоду в розрізі категорій споживачів								
			З них за категоріями споживачів, од.								
Усього	побутові	індивідуальні	ут. ч. окремі	колективні	побутові	ут. ч. малі побутові	ут. ч. захищені	Усього			
А	Б	В	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Облік	165	0	0				63	0	0	
2	Договір про постачання електричної енергії	170	63	0	0	0	0	56			56
2.1	Укладення договору	175	56	0				7			7
2.2	Зміна договору	180	7	0							
2.3	Неповна інформація в договорі	185	0	0							
2.4	Розірвання договору	190	0	0							
2.5	Комерційні умови оплати	195	0	0							
2.6	Строки підписання договору після подання заяви	200	0	0							
2.7	Інше	205	0	0							
3	Відключення за несплату рахунків	210	5	0				5			5
4	Виставлення рахунків	215	0	0	0	0	0	0	0	0	
4.1	Неправильно виставлений рахунок	220	0	0							
4.2	Незрозумілий рахунок	225	0	0							
4.3	Заборогованість 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 (незрозумілість або складність визначення ціни)	255	0	0							
5.4	Інше	260	0	0				115			115
6	Зміна постачальника	265	115	0				0	0	0	
7	Відшкодування/компенсація	270	0	0	0	0	0	0	0	0	
7.1	Відшкодування завдань 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 електропостачальника	315	0	0							
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	320	0	0							

Керівник суб'єкта господарювання

Виконавець

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:



Параска К. І.

(ПІБ)

Гончарук С. О.

(ПІБ)

(0372) 54-90-76

(0372) 58-72-32

Sergii.Goncharuk@gasbut.com.ua