

ЗВІТНІСТЬ
Звіт про звернення та скарги споживачів електропостачальника

за **2020** 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: | ТОВ "ЧЕРНІВЦІГАЗ ЗБУТ" |
| Офіційний веб-сайт: | cvgaszbut.com.ua |
| Код ЄДРПОУ: | 39584988 |
| Енергетичний ідентифікаційний код (EIC) учасника | 56X93000000310E |
| Місцезнаходження: | 58018, Чернівецька область, місто Чернівці, вулиця Сидора Воробкевича, 1А |
| | (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 залишилися 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 | | | | | | |
| 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 | Зміна договору | 020 | 0 | 0 | | | | | | | 0 | 0 | | | | | | |
| 2.3 | Неповна інформація в договорі | 025 | 0 | 0 | | | | | | | 0 | 0 | | | | | | |
| 2.4 | Розірвання договору | 030 | 0 | 0 | | | | | | | 0 | 0 | | | | | | |
| 2.5 | Комерційні умови оплати | 035 | 0 | 0 | | | | | | | 0 | 0 | | | | | | |
| 2.6 | Строки 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 виставлений рахунок | 060 | 0 | 0 | | | | | | | 0 | 0 | | | | | | |
| 4.2 | Незрозумілий рахунок | 065 | 0 | 0 | | | | | | | 0 | 0 | | | | | | |
| 4.3 | Заборогованість 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 (незрозумілість 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/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 | | | | | | |
| 7.2 | Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг | 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 | | | | | | |

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 | | | | | | | |
| 2 | Договір про постачання електричної енергії | 170 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | |
| 2.1 | Укладення договору | 175 | 3 | 0 | | | | 3 | | | 3 |
| 2.2 | Зміна договору | 180 | 0 | 0 | | | | | | | 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 | 0 | 0 | | | | 0 | | | 0 |
| 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 | | | | | | | |
| 6 | Зміна постачальника | 265 | 0 | 0 | | | | 0 | | | 0 |
| 7 | Відшкодування/компенсація | 270 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 7.1 | Відшкодування завданих 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

Параска К. І.

(ПБ)

Виконавець

Гончарюк С. О.

(ПБ)

Телефон:

(0372) 54-90-76

Факс:

(0372) 58-72-32

Електронна пошта:

Sergii.Goncharyuk@gasbut.com.ua