

**ЗВІТНІСТЬ**  
Звіт про звернення та скарги споживачів електропостачальника

за **2021** 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 "ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ"
Офіційний веб-сайт:	<a href="https://zkgaszbud.com.ua/">https://zkgaszbud.com.ua/</a>
Код ЄДРПОУ:	39582749
Енергетичний ідентифікаційний код (EIC) учасника:	56X930000001460R
Місцезнаходження:	88015, Закарпатська область, місто Ужгород, вул. Богдана Хмельницького, 21 (поштовий індекс: область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будівлі/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	ум. ч. вразливі	колективні	непобутові	ум. ч. малі непобутові	ум. ч. колективні		побутові	індивідуальні	ум. ч. вразливі	колективні	непобутові	ум. ч. малі непобутові	ум. ч. колективні	
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	0
2.1	Укладення договору	015	0	0								0	0						
2.2	Зміна договору	020	0	0								0	0						
2.3	Новітня 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 відписання договору після подання заяви	040	0	0								0	0						
2.7	Інше	045	0	0								0	0						
3	Відшкодування 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	0
4.1	Неправильно виставлений рахунок	060	0	0								0	0						
4.2	Нерозумний 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	0
5.1	Зміна ціни	085	0	0								0	0						
5.2	Неправильна ціна	090	0	0								0	0						
5.3	Прозорість ціни (нерозумність або складність встановлення ціни)	095	0	0								0	0						
5.4	Інше	100	0	0								0	0						
6	Зміна постачальника	105	2	0					2	2	0	0	0						
7	Відшкодування/компенсація	110	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.1	Відшкодування зовнішніх збитків	115	0	0								0	0						
7.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	120	0	0								0	0						
8	Неконструктивна поведінка	125	0	0								0	0						
9	Пільги, субсидії	130	0	0								0	0						
10	Інформація від споживача 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 швидкої відповідної 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 (заяв) у розрізі категорій споживачів

№ з/п	Назва теми	Код рядка	Інформація щодо кількості звернень/заяв, од.								Від інших осіб, що не є споживачами	
			Кількість зареєстрованих звернень (окрім скарг та претензій) протягом звітного періоду в розрізі категорій споживачів									
			Усього	З них за категоріями споживачів, од.								Усього
побутові	індивідуальні	ут. ч. аразилі		колективні	непобутові	ут. ч. мал. побутові	ут. ч. захищені					
A	B	B	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Обліг	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	Розірвання договору	190	0	0								
2.5	Комерційні умови оцінки	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								
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	Непрозорова 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	2	0				2	0	2		
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 і споживачені	305	0	0								
13	Надання одної довідкової інформації	310	0	0								
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальників	315	0	0								
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	320	0	0								

Керівник суб'єкта господарювання

Виконавець

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:



Вікторія ТОМИНЕЦЬ

(ПІБ)

Марія ТИМКО

(ПІБ)

38-067-90-61-900

office@zkgas/but.104.ua