

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:	ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ХАРКІВГАЗ ЗБУТ"
Найменування суб'єкта господарювання:	
Офіційний веб-сайт:	
Код ЄДРПОУ:	39590621
Енергетичний ідентифікаційний код (EIC) учасника:	56X930000003405
Місцезнаходження:	61093, м. Харків, вул. Болбочана Петра, 54 (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	ут. ч. вразливі	колективні	непобутові	ут. ч. мали непобутові	ут. ч. захищені		побутові	індивідуальні	ут. ч. вразливі	колективні	непобутові	ут. ч. мали непобутові	ут. 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

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

№ 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	3						
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 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							
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							
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:



Тиндик П.О.

(ПБ)

Клименко Т.М.

(ПБ)

057-728-03-40

office@khgaszbut.com.ua