



## 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 |   |   |   |                                     |
| 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              | 4   | 0                                    | 0          | 0                       | 0                | 4 | 0 | 0 | 0                                   |
| 2.1      | Укладення договору  | 175              | 4   | 0                                    | 0          | 0                       | 0                | 4 | 0 | 0 | 4                                   |
| 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              | 0   | 0                                    | 0          | 0                       | 0                | 0 | 0 | 0 | 0                                   |
| 2.5      | Комерційні умови оплати   | 195              | 0   | 0                                    | 0          | 0                       | 0                | 0 | 0 | 0 | 0                                   |
| 2.6      | Строки підписання договору після подання заяви                                | 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              | 0   | 0                                    | 0          | 0                       | 0                | 0 | 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      | Заборогованість за рахунком   | 230              | 0   | 0                                    | 0          | 0                       | 0                | 0 | 0 | 0 | 0                                   |
| 4.4      | Інше  | 235              | 0   | 0                                    | 0          | 0                       | 0                | 0 | 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              | 8   | 0                                    | 0          | 0                       | 0                | 8 | 0 | 0 | 8                                   |
| 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                                   |

Керівник суб'єкта господарювання

Виконавець

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

Городельський С.

(ПІБ)

Письменна Ю.

(ПІБ)

066-177-07-41

-

Yulia.Pysmenna@nrg-ukraine.com.ua