

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	0	0	0	0	0	0	0
2	Договір про постачання електричної енергії	170	222	0	0	0	0	222	89	0	222
2.1	Укладення договору	175	222	0	0	0	0	222	89	0	222
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	5	0	0	0	0	5	2	0	3
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:

(підпис)

(підпис)

О.Ю. Дацко

(ПІБ)

І.В. Шляпніна

(ПІБ)

067-995-08-92

kanc@mek.mk.ua

Щорічний звіт щодо розгляду звернень/скарг/претензій ТОВ «МЕК» за 2019 рік

Тема звернення	Кількість звернень/скарг/претензій		Середній час розгляду звернення/скарги/претензії (календарних днів)	Короткий опис та процедури розгляду звернень (скарг/претензій) споживачів
	Побутові споживачі	Непобутові споживачі		
1	2	3	4	5
Надання даних про споживання електричної енергії споживачем (пункт 9.6.3 ПРРЕЕ)	0	0	0	-
Розгляд звернень / скарг / претензій споживачів (пункт 8.3.11 ПРРЕЕ)	0	0	0	-
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на оплату (пункт 8.3.11 ПРРЕЕ)	0	0	0	-
Всього	0	0	0	-

Кількість звернень/скарг/претензій споживачів, на які було надіслано попередню відповідь або повідомлення про початок розгляду звернення/скарги/претензії відповідно до вимог пункту 8.3.4 ПРРЕЕ	за 2019 рік
	0