

## ЗВІТНІСТЬ

Звіт про звернення та скарги споживачів електропостачальника

за 2023 рік

| Подають                                                                                                                                                                | Термін подання                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Суб'єкти господарювання, що мають ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу та внесені до реєстру учасників ринку, – | До 25 лютого року, наступного за звітним періодом |
| Національний комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг                                                                       |                                                   |

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:

Офіційний веб-сайт:

Код ЄДРПОУ:

Енергетичний ідентифікаційний код (EIC) учасника ринку:

Місцезнаходження:

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «Вега Енерджі»

<http://vegaenergy.org.ua/>

44603551

62X723597289619Z

04080, місто Київ, вул.Кирилівська, будинок 1-3, секція С, офіс 32

(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<br>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<br>непобутові | у т. ч. захищені |                                                                                                   | побутові                             | індивідуальні | у т. ч. вразливі | колективні | непобутові | у т. ч. малі<br>непобутові | у т. ч. захищені |
| A     | B                                                                             | B            | 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 завдань 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.                                                                       |                                      |               |                |            |            |                         |                  |        | 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. |               |                |            |            |                         |                  |        |                                     |
|       |                                                                               |           |                                                                                                                       | побутові                             | індивідуальні | у т. ч. окремі | 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       | 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                                    | 0             | 0              | 0          | 0          | 0                       | 0                |        |                                     |
| 4     | Виставлення рахунків                                                          | 215       | 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                                    | 0             | 0              | 0          | 0          | 0                       | 0                |        |                                     |
| 5     | Ціна                                                                          | 240       | 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              | 0          | 0          | 0                       | 0                |        |                                     |
| 7     | Відшкодування/компенсація                                                     | 270       | 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                                    |               |                |            |            |                         |                  |        |                                     |

Завсеголов Володимир Володимирович  
(ПІБ)Завсеголов Володимир Володимирович  
(ПІБ)

+38 (050) 301 3311

vpr@energy.gov.ukr.net

Керівник суб'єкта господарювання

Виконавець

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

