ЩОРІЧНИЙ ЗВІТ
щодо розгляду звернень/скарг/претензій споживачів

за 2019 рік (пункт 8.3.16 Правил роздрібного ринку електричної енергії)

ТОВ «ВЕРАКС ЕНЕРДЖИ», код ЄДРПОУ 39252809, ЕІС-код 62X6537994292584
Ліцензія на провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу (постанова НКРЕКП від 25.09.2018 № 1092)

1–3. Кількість звернень (скарг/претензій), попередні відповіді та середній час розгляду за тематиками

№ з/п	Тематика звернень (скарг/претензій)	Кількість отриманих звернень (скарг/претензій)			Надіслано попередню відповідь або повідомлення про початок розгляду (п. 8.3.4 ПРРЕЕ)	Середній час розгляду, днів
		усього	від побутових споживачів	від непобутових споживачів		
1	Договору про постачання електричної енергії	0	0	0	0	—
2	Відключення за несплату рахунків	0	0	0	0	—
3	Виставлення рахунків	0	0	0	0	—
4	Ціни (тарифу)	0	0	0	0	—
5	Зміни постачальника	0	0	0	0	—
6	Відшкодування/компенсації	0	0	0	0	—
7	Неконкурентної поведінки	0	0	0	0	—
8	Пільг, субсидій	0	0	0	0	—
9	Скарг на працівників електропостачальника	0	0	0	0	—
10	Надання/ненадання інформації	0	0	0	0	—
11	Звернень, які не стосуються питань електропостачання	0	0	0	0	—
12	Відключення/відновлення електроживлення електроустановок споживача за ініціативою постачальника	0	0	0	0	—
13	Інші	0	0	0	0	—
	Усього	**0**	**0**	**0**	**0**	**—**

У 2019 році ТОВ «ВЕРАКС ЕНЕРДЖИ» не здійснювало постачання електричної енергії споживачам; звернень, скарг і претензій споживачів не надходило. Середній час розгляду не визначається («—»).

4. Короткий опис та процедури розгляду звернень (скарг/претензій)

Звернення, скарги та претензії споживачів приймаються в письмовій формі (поштою за адресою місцезнаходження), електронною поштою infoVE@ukr.net та телефоном +380 98 337 87 85, реєструються в день надходження з використанням загальної класифікації звернень і розглядаються безоплатно. Звернення розглядаються у строки, встановлені Законом України «Про звернення громадян», Правилами роздрібного ринку електричної енергії та Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання (постанова НКРЕКП від 12.06.2018 № 375). За результатами розгляду заявнику надається вмотивована відповідь із роз’ясненням порядку оскарження рішення до НКРЕКП або в суді. Порядок подання та розгляду звернень оприлюднено на вебсайті ТОВ «ВЕРАКС ЕНЕРДЖИ» у розділі «Звернення».