# ЩОРІЧНИЙ ЗВІТ
## щодо розгляду звернень/скарг/претензій споживачів

за 2022 рік (пункт 8.3.16 Правил роздрібного ринку електричної енергії)

**ТОВ «ВЕРАКС ЕНЕРДЖИ»**, код ЄДРПОУ 39252809, EIC-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 2022 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».