

ЗВІТНІСТЬ
Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу та надання компенсацій споживачам
за I квартал 2023 року

| | |
|--|--|
| Подать: | Строк надання |
| Суб'єкт господарювання, що має ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання природного газу, – Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики та комунальних послуг | До 30 числа місяця, наступного за звітним періодом |

| | |
|--|--|
| Регіональний код: | ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЕНЕРГО-ГАЗ» |
| Найменування суб'єкта господарювання: | energo-gas.com.ua |
| Офіційний вебсайт: | 36520632 |
| Код ЄДРПОУ: | 62X32573326774 |
| Ідентифікаційний код (ЄОС) учасника ринку: | 04050, місто Київ, вул. Ілліна Юрія, будинок 12А, квартира 3 |
| Місцезнаходження: | (поштової адреси, області/Автономної Республіки Крим, району, місцевий суверенітет, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № офісу) |

Розділ I. Інформація щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу

| Код послуги | Причини зменшення відносно до періоду | Код рядка | Загальна кількість за квартал, шт. | Строк виконання послуги відносно до зобов'язань | Середній фактичний строк виконання послуги | Кількість послуг (фактичний строк виконання яких був більшим ніж зазначено у графі 2), шт. | Відсоток послуг, наданих з перевищенням установчого строку виконання, % |
|-------------|--|-----------|------------------------------------|---|--|--|---|
| A | B | H | I | 2 | 3 | 4 | 5 |
| S1 | Надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаного уповноваженою особою постачальника, на вимогу побутового споживача (п. 2 розділу III*) | 005 | | 10 роб. днів | | | 0,00% |
| S2 | Надання повідомлення про зміну умов договору постачання природного газу для побутових споживачів (п. 6 розділу II*) | 010 | | не пізніше ніж за 30 днів до дати зміни | | | 0,00% |
| S3 | Повіренню передати вартість природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переказів попереднім постачальникам (п. 24 розділу III*) | 015 | | 5 роб. днів | | | 0,00% |
| S4 | Надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персоналізованих даних споживача, що зазначені у договорі постачання природного газу (п. 10 розділу III*) | 020 | | 10 роб. днів | | | 0,00% |
| S5 | Надання на вимогу побутового споживача дані, які підтверджують згоду споживача змінити умови постачання за договором постачання природного газу шляхом обрання вищої комерційної пропозиції постачальника (п. 10 розділу III*) | 025 | | 15 днів | | | 0,00% |
| S6 | Надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні вищої комерційної пропозиції (п. 10 розділу III*) | 030 | | 10 роб. днів | | | 0,00% |
| S7 | Усунення порушення або надання об'єктивної відомості побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензії від побутового споживача (п. 28 розділу III*) | 035 | | 5 роб. днів | | | 0,00% |
| S8 | Розгляд кат-претензії споживача про відшкодування збитків (п. 5, 8 розділу VI*) | 040 | | 20 роб. днів | | | 0,00% |
| S9 | Розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача) (стаття 20**, пп. 9 п. 3.2 гл. 3***) | 045 | 0 | | 0,00 | | 0,00% |
| S9.1 | окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ | 050 | | 30 днів | | | 0,00% |
| S9.2 | для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ | 055 | | 5 роб. днів | | | 0,00% |
| | Разом | 056 | 0 | | 0,00 | | 0,00% |

Розділ II. Інформація щодо дотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу та сум наданих компенсацій споживачам

| Підпункт пункту 3.2 глави 3 Стандарти та вимоги*** | Мінімальний стандарт якості послуг постачання природного газу | Код рядка | Сума компенсацій, надана споживачам, грн | Кількість випадків надання компенсацій споживачам (виплаток) |
|--|---|-----------|--|--|
| A | B | Г | 1 | 2 |
| Пп. 1 | Надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаного уповноваженою особою постачальника, на вимогу побутового споживача | 060 | | |
| Пп. 2 | Надання повідомлення про зміну умов договору постачання природного газу для побутових споживачів | 065 | | |
| Пп. 3 | Повіренню передати вартість природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переказів попереднім постачальникам | 070 | | |
| Пп. 4 | Надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персоналізованих даних споживача | 075 | | |
| Пп. 5 | Надання на вимогу побутового споживача дані, які підтверджують згоду споживача змінити умови постачання за договором постачання природного газу шляхом обрання вищої комерційної пропозиції постачальника | 080 | | |
| Пп. 6 | Надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні вищої комерційної пропозиції | 085 | | |
| Пп. 7 | Усунення порушення або надання об'єктивної відомості побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензії від побутового споживача про порушення постачальником умов Протоколу постачання природного газу та договору постачання природного газу | 090 | | |
| Пп. 8 | Розгляд кат-претензії споживача про відшкодування збитків | 095 | | |
| Пп. 9 | Розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача) | 100 | | |
| Пп. 9 абз. 2 | окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ | 105 | | |
| Пп. 9 абз. 3 | для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ | 110 | | |
| | Разом | 115 | | |

* Правила постачання природного газу, затверджені постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2406, зареєстровані у Міністерстві юстиції України 06 листопада 2015 року за № 1382/27827.

** Закон України «Про звернення громадян».

*** Мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів природного газу та порядку надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затверджені постановою НКРЕКП від 21 вересня 2017 року № 1156 (у редакції постанови НКРЕКП від 10 листопада 2022 року № 1415).

Керівник (власник) суб'єкта господарювання: Валентина Юрія Олександрівна
(П. І. Б.)
Виконавця: Кувалінська Юрія Андріївна
(П. І. Б.)
Телефон: 044/239-27-63 Факс: 044/239-27-54 Електронна пошта: energo-gas@ua

ЗВІТНІСТЬ
 Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу та надання компенсацій споживачам
 за II квартал 2023 року

| | |
|---|---|
| Подать: Суб'єкт господарювання, що мають ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання природного газу, – Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики та комунальних послуг | Строк надання: До 30 числа місяця, наступного за звітним періодом |
|---|---|

| |
|--|
| Регіональний код: ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЕНЕРГО-ГАЗ» |
| Найменування суб'єкта господарювання: energo-gaz.com.ua |
| Офіційний вебсайт: energo-gaz.com.ua |
| Код ЄДРПОУ: 36520832 |
| Ідентифікаційний код (ІС) учасника ринку: 6233257733726774 |
| Місцезнаходження: 04050, місто Київ, вул. Іванова Юрія, будинок 12А, квартира 3 (поштової адреси, області/Автономної Республіки Крим, району, населеного пункту, вулиці/провулку, шосе тощо, № будинку/корпусу, № офісу) |

Розділ I. Інформація щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу

| Код послуги | Причини звернень відповідно до переліку | Код скарги | Загальна кількість за квартал, шт. | Строк виконання послуги відповідей до закінченості | Середній фактичний строк виконання послуги | Кількість послуг (фактичний строк виконання яких був більший ніж зазначено у графі 2), шт. | Відсоток послуг, наданих з перевищенням установленого строку виконання, % |
|-------------|---|------------|------------------------------------|--|--|--|---|
| A | B | B | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| S1 | Надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаного уповноваженою особою постачальника, на вимогу побутового споживача (п. 2 розділу III*) | 005 | | 10 роб. днів | | | 0,00% |
| S2 | Надання повідомлення про намір зміни умов договору постачання природного газу для побутових споживачів (п. 6 розділу II*) | 010 | | не пізніше ніж за 30 днів до дати зміни | | | 0,00% |
| S3 | Повернення переказів вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переказів поверненням постачальникам (п. 24 розділу III*) | 015 | | 5 роб. днів | | | 0,00% |
| S4 | Надання повідомлення побутовому споживачу про коригування інерсіфікованих даних споживача, що зазначені у договорі постачання природного газу (п. 10 розділу III*) | 020 | | 10 роб. днів | | | 0,00% |
| S5 | Надання на вимогу побутового споживача даних, які підтверджують згоду споживача змінити умови постачання за договором постачання природного газу шляхом обрання іншої комерційної пропозиції постачальника (п. 10 розділу III*) | 025 | | 15 днів | | | 0,00% |
| S6 | Надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні іншої комерційної пропозиції (п. 10 розділу III*) | 030 | | 10 роб. днів | | | 0,00% |
| S7 | Усунення порушення або надання об'рунтованої відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензії від побутового споживача (п. 28 розділу III*) | 035 | | 5 роб. днів | | | 0,00% |
| S8 | Розгляд акти-претензії споживача про відшкодування збитків (пн. 5, 8 розділу VI*) | 040 | | 20 роб. днів | | | 0,00% |
| S9 | Розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача) (стаття 20***, пп. 9 п. 3.2. га. 3***), зокрема: | 045 | 0 | | 0,00 | | 0,00% |
| S9.1 | акти звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ | 050 | | 30 днів | | | 0,00% |
| S9.2 | для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ | 055 | | 5 роб. днів | | | 0,00% |
| | Разом | 056 | 0 | | | 0,00 | 0,00% |

Розділ II. Інформація щодо дотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу та сум надання компенсацій споживачам

| Пункт пункту 3.2 глави 3 Стандарти та вимоги*** | Мінімальний стандарт якості послуг постачання природного газу | Код скарги | Сума компенсацій, надана споживачам, грн | Кількість випадків надання компенсацій споживачам (звичайним) |
|---|--|---|--|---|
| A | B | Г | 1 | 2 |
| Пп. 1 | Надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаного | 10 роб. днів | 060 | |
| Пп. 2 | Надання повідомлення про намір зміни умов договору постачання природного газу для побутових споживачів | не пізніше ніж за 30 днів до дати зміни | 065 | |
| Пп. 3 | Повернення переказів вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переказів поверненням постачальникам | 5 роб. днів | 070 | |
| Пп. 4 | Надання повідомлення побутовому споживачу про коригування інерсіфікованих даних споживача, що зазначені у договорі постачання природного газу | 10 роб. днів | 075 | |
| Пп. 5 | Надання на вимогу побутового споживача даних, які підтверджують згоду споживача змінити умови постачання за договором постачання природного газу шляхом обрання іншої комерційної пропозиції постачальника | 15 днів | 080 | |
| Пп. 6 | Надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні іншої комерційної пропозиції | 10 роб. днів | 085 | |
| Пп. 7 | Усунення порушення або надання об'рунтованої відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензії від побутового споживача про порушення постачальником умов Протокол постачання природного газу та договору постачання природного газу | 5 роб. днів | 090 | |
| Пп. 8 | Розгляд акти-претензії споживача про відшкодування збитків | 20 роб. днів | 095 | |
| Пп. 9 | Розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача) | | 100 | |
| Пп. 9 абз. 2 | акти звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ | 30 днів | 105 | |
| Пп. 9 абз. 3 | для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ | 5 роб. днів | 110 | |
| | Разом | | 115 | |

* Правила постачання природного газу, затверджені постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2496, зареєстровані у Міністерстві юстиції України 06 листопада 2015 року за № 1382/27827.
 ** Закон України «Про звернення громадян».
 *** Мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів природного газу та порядок надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затверджені постановою НКРЕКП від 21 вересня 2017 року № 1156 (у редакції постанови НКРЕКП від 10 листопада 2022 року № 1415).

Керівник (власник) суб'єкта господарювання: Валентин Юрій Славківський (П. І. Б.)
 Інженер: Куваліна Кіра Андріївна (П. І. Б.)
 Телефон: (044)239-27-63 Факс: (044)239-27-54
 Електронна пошта: energo-gaz@ua

ЗВІТНІСТЬ
Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу та надання компенсацій споживачам
за III квартал 2023 року

| | |
|---|---|
| Податок: Суб'єкта господарювання, що мають ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання природного газу, – Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики та комунальних послуг | Строк надання До 30 числа місяця, наступного за звітним періодом |
|---|---|

| | |
|---|--|
| Регіональний код: | ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЕНЕРГО-ГАЗ» |
| Найменування суб'єкта господарювання: | energo-gas.com.ua |
| Офіційний вебсайт: | 36528932 |
| Код ЄДРПОУ: | 6232317731726774 |
| Випереджений ідентифікаційний код (ВІС) учасника ринку: | 04050, місто Київ, вул. Ільїна Юрія, будинок 12А, квартира 3 |
| Місцезнаходження: | (поштовий індекс, область/автономна Республіка Крим, район населеної пункту, вулиця/вулиця, площа тощо, № будинку/квартири, № офісу) |

Розділ I. Інформація щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу

| Код послуги | Причина звернення відносно до переліку | Код рядка | Загальна кількість за квартал, шт. | Строк виконання послуги відповісти до закінчення | Середній фактичний строк виконання послуги | Кількість послуг (фактичний строк виконання яких був більший ніж зазначено у графі 2), шт. | Відсоток послуг, наданих з перевищенням установленого строку виконання, % |
|-------------|---|-----------|------------------------------------|--|--|--|---|
| A | B | в | г | д | е | ж | з |
| S1 | Надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаного уповноваженою особою постачальника, на вимогу побутового споживача (п. 2 розділу III*) | 005 | | 10 роб. днів | | | 0,00% |
| S2 | Надання повідомлення про зміну умов договору постачання природного газу для побутових споживачів (п. 6 розділу III*) | 010 | | не пізніше ніж за 30 днів до дати зміни | | | 0,00% |
| S3 | Повернення переказів вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переказів попереднім постачальникам (п. 24 розділу III*) | 015 | | 5 роб. днів | | | 0,00% |
| S4 | Надання повідомлення побутовому споживачу про коригування інерційних даних споживача, що зазначені у договорі постачання природного газу (п. 10 розділу III*) | 020 | | 10 роб. днів | | | 0,00% |
| S5 | Надання на вимогу побутового споживача даних, які підтверджують згоду споживача змінити умови постачання за договором постачання природного газу шляхом обрання іншої комерційної пропозиції постачальника (п. 10 розділу III*) | 025 | | 15 днів | | | 0,00% |
| S6 | Надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні іншої комерційної пропозиції (п. 10 розділу III*) | 030 | | 10 роб. днів | | | 0,00% |
| S7 | Усунення порушення або надання об'єктивної відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензій від побутового споживача (п. 28 розділу III*) | 035 | | 5 роб. днів | | | 0,00% |
| S8 | Розгляд актів-претензій споживача про відшкодування збитків (п. 5, 8 розділу VI*) | 040 | | 20 роб. днів | | | 0,00% |
| S9 | Розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача) (стаття 20**, пп. 9 п. 3.2 гл. 3***), зокрема: | 045 | 0 | | 0,00 | | 0,00% |
| S9.1 | актів зверень щодо правильності рахунка/рахувань за спожитий природний газ | 050 | | 30 днів | | | 0,00% |
| S9.2 | для зверень щодо правильності рахунка/рахувань за спожитий природний газ | 055 | | 5 роб. днів | | | 0,00% |
| | Разом | 056 | 0 | | | | 0,00% |

Розділ II. Інформація щодо дотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу та сум наданих компенсацій споживачам

| Підпункт пункту 3.2 глави 3 (Стандартів та вимог)*** | Мінімальний стандарт якості послуг постачання природного газу | Код рядка | Сума компенсацій, надана споживачам, грн | Кількість випадків надання компенсацій споживачам (зазначеном) |
|--|--|-----------|--|--|
| A | B | Г | д | е |
| Пп. 1 | Надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаного уповноваженою особою постачальника, на вимогу побутового споживача | 060 | | |
| Пп. 2 | Надання повідомлення про зміну умов договору постачання природного газу для побутових споживачів | 065 | | |
| Пп. 3 | Повернення переказів вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переказів попереднім постачальникам | 070 | | |
| Пп. 4 | Надання повідомлення побутовому споживачу про коригування інерційних даних споживача, що зазначені у договорі постачання природного газу шляхом обрання іншої комерційної пропозиції постачальника | 075 | | |
| Пп. 5 | Надання на вимогу побутового споживача даних, які підтверджують згоду споживача змінити умови постачання за договором постачання природного газу шляхом обрання іншої комерційної пропозиції постачальника | 080 | | |
| Пп. 6 | Надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні іншої комерційної пропозиції | 085 | | |
| Пп. 7 | Усунення порушення або надання об'єктивної відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензій від побутового споживача про порушення постачальником умов Цивільного кодексу України щодо постачання природного газу за договором постачання природного газу | 090 | | |
| Пп. 8 | Розгляд актів-претензій споживача про відшкодування збитків | 095 | | |
| Пп. 9 | Розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача) | 100 | | |
| Пп. 9 абз. 2 | актів зверень щодо правильності рахунка/рахувань за спожитий природний газ | 105 | | |
| Пп. 9 абз. 3 | для зверень щодо правильності рахунка/рахувань за спожитий природний газ | 110 | | |
| | Разом | 115 | | |

* Правила постачання природного газу, затверджені постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2496, зареєстровані у Міністерстві юстиції України 06 листопада 2015 року за № 1382/27827.

** Закон України «Про звернення громадян».

*** Мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів природного газу та порядку надання компенсацій споживачам за їх відotrимання, затверджені постановою НКРЕКП від 21 вересня 2017 року № 1156 (у редакції постанови НКРЕКП від 10 листопада 2022 року № 1415).

Керівник (підпис) суб'єкта господарювання: Васильчук Юрій Олександрович (П. І. Б.)
Виконавця: Кувалішвілі Юрій Андрійович (П. І. Б.)
Телефон: (044)239-27-63 Факс: (044)239-27-54 Електронна пошта: energo@energo-gas.com.ua

ЗВІТНІСТЬ
Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу та надання компенсацій споживачам
за IV квартал 2023 року

| | |
|---|--|
| Послуги: Суб'єкта господарювання, що мають ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання природного газу, – Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики та комунальних послуг | Строк надання: До 30 числа місяця, наступного за звітним періодом |
|---|--|

| | |
|---|--|
| Респондент: Найменування суб'єкта господарювання: Офіційний вебсайт: Код ЄДРПОУ: Вирегістрований (дифузіонний) код (ВЄС) учасника ринку: Місцезнаходження: | ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЕНЕРГО-ГАЗ» energo-gaz.com.ua 36528632 62X3257733726774 04050, місто Київ, вул. Цюпка Юрія, будинок 12А, квартира 3 (поштової адреси, «область Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № офісу) |
|---|--|

Розділ I. Інформація щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу

| Код послуги | Причини зверхності відносно до переліку | Код рядка | Загальна кількість за квартал, шт. | Строк виконання послуги відомого до запису/вжиття | Середній фактичний строк виконання послуги | Кількість послуг (фактичний строк виконання яких був більший ніж зазначено у графі 2), шт. | Відсоток послуг, наданих з перевищенням установленого строку виконання, % |
|-------------|---|-----------|------------------------------------|---|--|--|---|
| A | B | B | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| S1 | Надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаного уповноваженою особою постачальника, на вимогу побутового споживача (п. 2 розділу III*) | 005 | | 10 роб. днів | | | 0,00% |
| S2 | Надання повідомлення про зміну умов договору постачання природного газу для побутових споживачів (п. 6 розділу II*) | 010 | | не більше ніж за 30 днів до дати зміни | | | 0,00% |
| S3 | Повернення переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переоплаченої постачальником (п. 24 розділу III*) | 015 | | 5 роб. днів | | | 0,00% |
| S4 | Надання повідомлення побутовому споживачу про користування персоналізованих даних споживача, що згадані в договорі постачання природного газу (п. 10 розділу III*) | 020 | | 10 роб. днів | | | 0,00% |
| S5 | Надання на вимогу побутового споживача даних, які підтверджують згоду споживача змінити умови постачання за договором постачання природного газу шляхом обрання іншої комерційної пропозиції постачальника (п. 10 розділу III*) | 025 | | 15 днів | | | 0,00% |
| S6 | Надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні іншої комерційної пропозиції (п. 10 розділу III*) | 030 | | 10 роб. днів | | | 0,00% |
| S7 | Усунення порушення або надання об'єктивної відомості побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензій від побутового споживача (п. 28 розділу III*) | 035 | | 5 роб. днів | | | 0,00% |
| S8 | Розгляд скарг-претензій споживача про відшкодування збитків (п. 5, 8 розділу VI*) | 040 | | 20 роб. днів | | | 0,00% |
| S9 | Розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача) (стаття 20**, пп. 9 п. 3.2 гл. 3**), закриває: | 045 | 0 | | 0,00 | | 0,00% |
| S9.1 | окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ | 050 | | 30 днів | | | 0,00% |
| S9.2 | для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ | 055 | | 5 роб. днів | | | 0,00% |
| | Разом | 056 | 0 | | 0,00 | | 0,00% |

Розділ II. Інформація щодо дотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу та сум наданих компенсацій споживачам

| Підрозділ послуги 3.2 глави 3 Стандарти та вимоги*** | Мінімальний стандарт якості послуг постачання природного газу | Код рядка | Сума компенсацій, надана споживачам, грн | Кількість випадків надання компенсацій (населенням) |
|--|--|-----------|--|---|
| A | B | Г | 1 | 2 |
| Пп. 1 | Надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаного уповноваженою особою постачальника, на вимогу побутового споживача (п. 2 розділу III*) | 060 | | |
| Пп. 2 | Надання повідомлення про зміну умов договору постачання природного газу для побутових споживачів (п. 6 розділу II*) | 065 | | |
| Пп. 3 | Повернення переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переоплаченої постачальником (п. 24 розділу III*) | 070 | | |
| Пп. 4 | Надання повідомлення побутовому споживачу про користування персоналізованих даних споживача, що згадані в договорі постачання природного газу (п. 10 розділу III*) | 075 | | |
| Пп. 5 | Надання на вимогу побутового споживача даних, які підтверджують згоду споживача змінити умови постачання за договором постачання природного газу шляхом обрання іншої комерційної пропозиції постачальника | 080 | | |
| Пп. 6 | Надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні іншої комерційної пропозиції | 085 | | |
| Пп. 7 | Усунення порушення або надання об'єктивної відомості побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензій від побутового споживача про порушення постачальником умов Правил постачання природного газу та договору постачання природного газу | 090 | | |
| Пп. 8 | Розгляд скарг-претензій споживача про відшкодування збитків | 095 | | |
| Пп. 9 | Розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача) | 100 | | |
| Пп. 9 абз. 2 | окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ | 105 | | |
| Пп. 9 абз. 3 | для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ | 110 | | |
| | Разом | 115 | | |

* Правила постачання природного газу, затверджені постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2496, зареєстровані у Міністерстві юстиції України 06 листопада 2015 року за № 1382/27827.

** Закон України «Про звернення громадян».

*** Мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів природного газу та порядок надання компенсацій споживачам за їх недотриманням, затверджені постановою НКРЕКП від 21 вересня 2017 року № 1156 (у редакції постанови НКРЕКП від 10 листопада 2022 року № 1415).

Користувач (власник) суб'єкта господарювання: Трушук Юрій Олександрович (П.І.Б.)
Виконавець: Кувалін Юрій Анатолійович (П.І.Б.)
Телефон: (044)239-27-63 Факс: (044)239-27-54 Електронна пошта: energo-gaz@ua