

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

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

Респондент: Найменування суб'єкта господарювання: Офіційний вебсайт: Код ЄДРПОУ: Енергетичний ідентифікаційний код (ЕІС) учасника ринку: Місцезнаходження:	ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ХАРКІВГАЗ ЗБУТ" https://khgaszbut.com.ua/ 39590621 56X930000003405 61093, м. Харків, вул. Петра Болбочана 54 (поштовий індекс, 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 звернення відповідно до переліку	Код рядка	Загальна кількість за квартал, шт.	Строк виконання послуги відповідно до законодавства	Середній фактичний строк виконання послуги	Кількість послуг (фактичний строк виконання яких був більший ніж зазначено у графі 2), шт.	Відсоток наданих з перевиплатою встановленого 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 змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів (п. 5 розділу II*)	010		не пізніше ніж за 30 днів до дати змін			0,00%
S3	Повернення перелігати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення перелігати попередніми постачальниками (п. 24 розділу III*)	015	548	5 роб. днів	2,28		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 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 претензії від побутового споживача (п. 28 розділу III*)	035		5 роб. днів			0,00%
S8	Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків (пп. 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 гла. 3***), зокрема:	045	106		4,08		0,00%
S9.1	окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ	050	106	30 днів	4,08		0,00%
S9.2	для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ	055		5 роб. днів			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 компенсації споживачам (замовникам)
A	B	Г	1	2
Пп. 1	Надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаного уповноваженою особою постачальника, на вимогу побутового споживача	060	10 роб. днів	
Пп. 2	Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу	065	не пізніше ніж за 30 днів до дати змін	
Пп. 3	Повернення перелігати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача	070	5 роб. днів	
Пп. 4	Надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персоналізованих даних споживача	075	10 роб. днів	
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	15 днів	
Пп. 6	Надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні іншої комерційної пропозиції	085	10 роб. днів	
Пп. 7	Усунення порушення або надання об'єктивної відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензії від побутового споживача про порушення постачальником умов Правил постачання природного газу та договору постачання природного газу	090	5 роб. днів	
Пп. 8	Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків	095	20 роб. днів	
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	30 днів	
Пп. 9 абз. 3	для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ	110	5 роб. днів	
	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 компенсації споживачам за їх недотриманнями,

Керівник (власник) суб'єкта господарювання

Тявдик Павло Олександрович

(П. І. Б.)

Виконавць

Клименко Тетяна Максимівна

(П. І. Б.)

Телефон: 057-341-27-22

Факс: office@khgaszbut.com.ua

Електронна пошта

office@khgaszbut.com.ua