

**ЗВІТНІСТЬ**  
**Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу та надання компенсацій споживачам**  
 за I квартал 2024 року

Подать: 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: Діє 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 "ХАРКІВГАЗЗБУТ" <a href="https://khgaszbut.com.ua/">https://khgaszbut.com.ua/</a> 39590621 56Х9300000003405 61093, м. Харків, вул. Петра Болбочана 54 (поштовий індекс, область/Автономія Республіки 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 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 змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів (п. 5 розділу II*)	010		не пізніше ніж за 30 днів до дати зміни			0,00%
S3	Повернення переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переплати попередніми постачальниками (п. 24 розділу III*)	015	248	5 роб. днів	1,69		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 обґрунтованої відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензії 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	116			2,75	0,00%
S9.1	окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ	050	116			2,75	0,00%
S9.2	для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ	055		30 днів			0,00%
				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 (замонниками)
A	B	Г	Д	Е
Пп. 1	Надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаного		1	2
Пп. 2	Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів	10 роб. днів	060	
Пп. 3	Повернення переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переплати попередніми постачальниками	не пізніше ніж за 30 днів до дати зміни	065	
Пп. 4	Повернення переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переплати попередніми постачальниками	5 роб. днів	070	
Пп. 5	Надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персоналізованих даних	10 роб. днів	075	
Пп. 6	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. 7	Надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні іншої комерційної пропозиції	10 роб. днів	085	
Пп. 8	Усунення порушення або надання обґрунтованої відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензії від побутового споживача про порушення постачальником умов Правил постачання природного газу та договору постачання природного газу	5 роб. днів	090	
Пп. 9	Розгляд актів-претензій споживача про відшкодування збитків	20 роб. днів	095	
Пп. 9 абз. 2	Розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача)		100	
Пп. 9 абз. 3	окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ	30 днів	105	
	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 надання компенсації споживачам за їх недотриманням, затверджені постановою НКРЕКП від 21 вересня 2017 року № 1156 (у редакції постанови НКРЕКП від 16 листопада 2022 року № 1415).

Керівник (лісник) суб'єкта господарювання: Титенко Тарас Олександрович (П. І. Б.)  
 Виконавець: Каличенко Тетяна Максимівна (П. І. Б.)  
 Телефон: 057-341-27-22 Факс: 057-341-27-22 Електронна пошта: office@khgaszbut.com.ua