

ЗВІТНІСТЬ

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

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

Почесний: Найменування суб'єкта господарювання: Офіційний вебсайт: Код ЄДРПОУ: Енергетичний ідентифікаційний код (ІЕС) учасника ринку: Місцезнаходження:	ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ХМЕЛЬНИЦЬКА ГАЗ ЗБУТ" http://kmgazbut.com.ua 39385960 56Х93000000280У 29000, Хмельницька область, Хмельницький район, м. Хмельницький, вул. Провокірівська, буд. 32, 2-й поверх (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 рідка	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 порожнім/частковим/уставляємим строком виконання, %
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. 3 розділу III*)	010		не пізніше ніж за 30 днів до дати змін			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	605	5 роб. днів	2,19		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	Усушення 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 акти-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 гл. 3***), зокрема:	045	98			8,19	0,00%
S9.1	окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ	050	58	30 днів		11,81	0,00%
S9.2	для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ	055	40	5 роб. днів		2,95	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 вимог***	Мінімальний стандарт якості послуг постачання природного газу	Код рідка	Сума компенсації, надана споживачам, грн	Кількість випадків надання компенсації споживачам (заявкам)
Пп. 1	Надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаного		10 роб. днів	060
Пп. 2	Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів		не пізніше ніж за 30 днів до дати змін	065
Пп. 3	Повернення переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переплати попередніми постачальниками		5 роб. днів	070
Пп. 4	Надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персоналізованих даних		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	Усушення 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. 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	окрім 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 № 3862/27827.

** Закон України «Про зведення громадян».

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

Керівник (директор) суб'єкта господарювання: Левончик Андрій Леонідович (П. І. Б.)

Виконувач: Проксурівська Руслана Миколаївна (П. І. Б.)

Телефон: 38 0382 71 72 21 Факс: 38 0382 71 72 21

Електронна пошта: office@kmgazbut.com.ua