

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

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

|   |  |
|---|--|
| Респондент:<br>Найменування суб'єкта господарювання:<br>Офіційний вебсайт:<br>Код ЄДРПОУ:<br>Енергетичний ідентифікаційний код (EIC) учасника ринку:<br>Місцезнаходження: | ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ХМЕЛЬНИЦЬКАЗ ЗБУТ"<br><a href="http://kmgazbut.com.ua">http://kmgazbut.com.ua</a><br>39585960<br>56X93000000280Y<br>29000, Хмельницька область, Хмельницький район, м.Хмельницький, вул.Проскурівська, буд. 32, 2-й поверх<br>(поштовий індекс, область/Автономія 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 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 змін              |  |  | 0,00%   |
| S3          | Повернення переplatи вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переplatи попередніми постачальниками (п. 24 розділу III*)  | 015       | 336                                | 5 роб. днів   | 2,23                                       |  | 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 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 гл. 3***), зокрема:  | 045       | 54                                 |   | 5,30                                       |  | 0,00%   |
| S9.1        | окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ   | 050       | 41                                 | 30 днів   | 6,27                                       |  | 0,00%   |
| S9.2        | для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ   | 055       | 13                                 | 5 роб. днів   | 2,23                                       |  | 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   | 060       |  |  |
| Пп. 2  | Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів  | 065       |  |  |
| Пп. 3  | Повернення переplatи вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переplatи попередніми постачальниками  | 070       | 144000                                   | 48   |
| Пп. 4  | Надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персоналізованих даних   | 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 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 | 090       |  |  |
| Пп. 8  | Розгляд акта-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       |  |  |
|  |  | 115       | 144 000                                  | 48   |

\* 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: Ковальчук Андрій Леонідович (П.І.Б.)

Виконавець: Проскурівська Руслана Миколаївна (П.І.Б.)

Телефон: 38 0382 71 72 21

Електронна пошта: office@kmgazbut.com.ua