

ЗВІТНІСТЬ

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

| | |
|---|---|
| Поводять: Суб'єкти господарювання, що мають ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання природного газу, – Національний 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 "ХМЕЛЬНИЦЬКАЗ ЗБУТ" http://kmgaszbut.com.ua 39585960 56X93000000280Y 29000, Хмельницька область, Хмельницький район, м. Хмельницький, вул. Прокурівська, буд. 32, 2-8 поверх (поштовий індекс, області/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 Ш*) | 005 | | 10 роб. днів | | | 0,00% |
| S2 | Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів (п. 5 розділу П*) | 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 Ш*) | 015 | 612 | 5 роб. днів | 2,32 | | 0,00% |
| S4 | Надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персоналізованих даних споживача, що зазначені у договорі постачання природного газу (п. 10 розділу Ш*) | 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 Ш*) | 025 | | 15 днів | | | 0,00% |
| S6 | Надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні іншої комерційної пропозиції (п. 10 розділу Ш*) | 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 Ш*) | 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 | 86 | | 4,38 | | 0,00% |
| S9.1 | окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ | 050 | 8 | 30 днів | 5,50 | | 0,00% |
| S9.2 | для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ | 055 | 78 | 5 роб. днів | 4,27 | | 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 | B | 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 переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переплати попередніми постачальниками | 070 | | |
| 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 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 | | |
| 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 | | |
| 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 № 1582/27837.
 ** Закон України «Про звернення 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 № 2116 (у редакції постанови НКРЕКП від 10 листопада 2022 року № 1415).

Керівник (власник) суб'єкта господарювання: **Левіцький Андрій Леонідович** (П. І. Б.)
 Виконавець: **Виконавець ЗБУТ**
 Виконавець: **Прокурівська Руслана Миколаївна** (П. І. Б.)
 Ідентифікаційний код: **39585960**
 Телефон: **38 0382 71 72 21** Факс: **38 0382 71 72 21**
 Електронна пошта: **office@kmgaszbut.com.ua**