

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 До 30 числа місяця, наступного за звітним періодом
---	---

Респондент: Найменування суб'єкта господарювання: Офіційний вебсайт: Код ЄДРПОУ: Енергетичний ідентифікаційний код (ЕІС) учасника ринку: Місце знаходження:	ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЕНЕРГІЯ ТРЕЙД ГРУП» www.etg.ua 36716332 56X9300000013303 01010, м. Київ, вул. Івана Мазепи, буд. 6 (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 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 порушенням 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 переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переплати попередніми постачальниками (п. 24 розділу III*)	015		5 роб. днів			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 (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	13		1,62		0,00%
S9.1	окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ	050	11	30 днів	1,64		0,00%
S9.2	для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ	055	2	5 роб. днів	1,50		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 Стандартів та вимог***	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 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 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		
	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 компенсацій споживачам за їх недовідання, затверджені постановою НКРЕКП від 21 вересня 2017 року № 1156 та рішенням постанови НКРЕКП від 10 листопада 2022 року № 1415).

Керівник (посилик) суб'єкта господарювання:

Фіренчик С.М.

(П.І.Б.)

Виконавець

Рафін В.Ю.

(П.І.Б.)

Телефон:

098-922-68-88

Факс:

Електронна пошта:

v.rafin@etg.ua