

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

Подать:	Сторок надання
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	До 30 числа місяця, наступного за звітним періодом

Респондент:	ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЕНЕРГІ ТРЕДІ ГРУП»
Найменування суб'єкта господарювання:	
Офіційний вебсайт:	www.etg.ua
Код ЄДРПОУ:	36716332
Енергетичний ідентифікаційний код (ІК) учасника ринку:	56X9300000013303
Місцезнаходження:	01010, м. Київ, вул. Івана Мазепи, буд. 6
	(повний виласк: область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/прим.ок, площа/земля, № будинку/корпусу, № офісу)

Розділ I. Інформація щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу

Код послуги	Причини з'ясування відповідно до переліку	Код рядка	Загальна кількість за квартал, шт.	Сторок виконання послуги відповідно до законодавства	Середній фактичний сторок виконання послуги	Кількість послуг (фактичний сторок виконання яких був більший ніж зазначено у графі 2), шт.	Відсоток послуг, наданих з перевиконанням установленого строку виконання, %
А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З
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 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		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, який підтверджує згоду споживача змінити умови постачання за договором постачання природного газу шляхом обрання вищої комерційної пропозиції постачальника (п. 10 розділу III*)	025		15 днів			0,00%
S6	Надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні вищої 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	10		3,00		0,00%
S9.1	окрім звернень щодо правильності розрахунку/нарахувань за спожитий природний газ	050	6	30 днів	4,17		0,00%
S9.2	для звернень щодо правильності розрахунку/нарахувань за спожитий природний газ	055	4	5 роб. днів	1,25		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 С стандартів та вимог***	Мінімальний стандарт якості послуг постачання природного газу	Код рядка	Сума компенсацій, надана споживачам, грн	Кількість випадків надання компенсації споживачам (замовникам)
А	Б	В	Г	Д
Пп. 1	Надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаного	10 роб. днів	060	1
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, який підтверджує згоду споживача змінити умови постачання за договором постачання природного газу шляхом обрання вищої комерційної пропозиції постачальника	15 днів	080	
Пп. 6	Надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні вищої комерційної пропозиції	10 роб. днів	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	5 роб. днів	090	
Пп. 8	Розгляд акта-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 розрахунку/нарахувань за спожитий природний газ	30 днів	105	
Пп. 9 абз. 3	для звернень щодо правильності розрахунку/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 порядку надання компенсацій споживачам за порушеннями, затверджені постановою НКРЕКП від 21 вересня 2017 року № 1156 (у редакції постанови НКРЕКП від 10 листопада 2022 року № 1415).

Керівник (пласник) суб'єкта господарювання: Врафок С.М. (П.І.Б.)
Виконавець: Рафіїв В.Ю. (П.І.Б.)
Телефон: 098-922-68-88 Факс: _____ Електронна пошта: v.rafi@etg.ua