

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

<b>Подать:</b> 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	<b>Строк надання</b> До 30 числа місяця, наступного за звітним періодом
<b>Респондент:</b> Найменування суб'єкта господарювання: Офіційний вебсайт: Код ЄДРПОУ: Енергетичний ідентифікаційний код (EIC) учасника ринку: Місцезнаходження:	ТОВ "Нафтогаз Тепло" www.naftogazteplo.com.ua 42399765 56X93000010601Y 04116, м. Київ, вул. Шолоденка, 1 (поштовий індекс, області/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 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 перевиконанням 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 побутових споживачів (п. 6 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 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 обгрунтованої 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	0		0,00		0,00%
S9.1	окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ	050		30 днів			0,00%
S9.2	для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ	055		5 роб. днів			0,00%
	Разом	056	0		0,00		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		10 роб. днів	060
Пп. 2	Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для побутових 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	Усунення порушення або надання обгрунтованої 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 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 № 1382/27827.

\*\* Закон України «Про звернення громадян».

\*\*\* Мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів природного газу та порядку 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 (власник) суб'єкта господарювання: Віталій МИХАЙЛІО  
(П. І. Б.)  
Виконавець: Богдан Депутат  
(П. І. Б.)  
Телефон: (044) 537-00-43 Факс: \_\_\_\_\_ Електронна пошта: info@naftogazteplo.com.ua