

ЗВІТНІСТЬ
Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу та надання компенсацій споживачам
за I квартал 2023 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 (EIC) учасника ринку: Місцезнаходження: | ТОВ «Газопостачальна компанія «Нафтогаз Трейдинг» https://www.nafogaztrading.com.ua/ 42399676 56X93000010610X Україна, 04116, місто Київ, ВУЛИЦЯ ШОЛУДЕНКА, будинок 1 (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 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 встановленого 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 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 | 11489 | | | 12,12 | 0,00% |
| S9.1 | окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ | 050 | 11489 | 30 днів | | 12,12 | 0,00% |
| S9.2 | для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ | 055 | | 5 роб. днів | | | 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 вимог*** | Мінімальний стандарт якості послуг постачання природного газу | Код рядка | Сума компенсацій, надана споживачам, грн | Кількість випадків надання компенсацій 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 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 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 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: Скворцов Андрій Сергійович (П. І. Б.)
Виконавець: Босенко Сергій Юрійович (П. І. Б.)
Телефон: (044) 364-79-15 Факс: _____ Електронна пошта: teplo_vte@nafogaztrading.com.ua

ЗВІТНІСТЬ
Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу та надання компенсацій споживачам
за **II** квартал **2023** 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 (EIC) учасника ринку: Місцезнаходження: | ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНО ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ГАЗОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ "НАФТОГАЗ ТРЕЙДІНГ" https://www.nafogaztrading.com.ua/ 42399676 56X930000010610X 04116, м. Київ, вул. Шолуденка, 1 (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 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 встановленого 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 (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 | 5499 | | 6,13 | | 0,00% |
| S9.1 | окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ | 050 | 5498 | 30 днів | 6,13 | | 0,00% |
| S9.2 | для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ | 055 | 1 | 5 роб. днів | 1,00 | | 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 Стандарти та вимог*** | Мінімальний стандарт якості послуг постачання природного газу | Код рядка | Сума компенсацій, надана споживачам, грн | Кількість випадків надання компенсацій 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 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 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 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 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 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 | Скворцов Андрій Сергійович (П. І. Б.) |
| Виконавець | Босенко Сергій Юрійович (П. І. Б.) |
| Телефон: | (044) 364-79-15 |
| Факс: | |
| Електронна пошта: | teplo_vte@nafogaztrading.com.ua |

ЗВІТНІСТЬ
Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу та надання компенсацій споживачам
за **III** квартал **2023** 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 (EIC) учасника ринку: Місцезнаходження: | ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ГАЗОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ "НАФТОГАЗ ТРЕЙДІНГ" https://www.nafogaztrading.com.ua/ 42399676 56X930000010610X 04116, м. Київ, вул. Шолуденка, 1 (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 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 встановленого 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 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 | 7085 | | 6,12 | | 0,00% |
| S9.1 | окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ | 050 | 7084 | 30 днів | 6,12 | | 0,00% |
| S9.2 | для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ | 055 | 1 | 5 роб. днів | 1,00 | | 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 Стандарти та вимоги*** | Мінімальний стандарт якості послуг постачання природного газу | Код рядка | Сума компенсацій, надана споживачам, грн | Кількість випадків надання компенсацій 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 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 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 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: **Скворцов Андрій Сергійович** (П. І. Б.)
 Виконавець: **Босенко Сергій Юрійович** (П. І. Б.)
 Телефон: **(044) 364-79-15** Факс: _____ Електронна пошта: **teplo_vte@nafogaztrading.com.ua**

ЗВІТНІСТЬ
Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу та надання компенсацій споживачам
за **IV** кварталом **2023** 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 (EIC) учасника ринку: Місцезнаходження: | ТОВ «Газопостачальна компанія «Нафтогаз Трейдинг» https://www.nafogaztrading.com.ua/ 42399676 56X93000010610X Україна, 04116, місто Київ, ВУЛИЦЯ ШОЛУДЕНКА, будинок 1 (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 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 встановленого 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 (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 | 12276 | | | 6,12 | 0,00% |
| S9.1 | окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ | 050 | 12276 | 30 днів | | 6,12 | 0,00% |
| S9.2 | для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ | 055 | | 5 роб. днів | | | 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 компенсацій 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 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 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 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 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 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: **Скворцов Андрій Сергійович** (П. І. Б.)
Виконавець: **Босенко Сергій Юрійович** (П. І. Б.)
Телефон: **(044) 364-79-15** Факс: _____ Електронна пошта: **teplo_vte@nafogaztrading.com.ua**