Форма № 4-НКРЕКП-газ-якість-постачання (квартальна)
ЗАТВЕРДЖЕНО
Постанова Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг
10.11.2022 № 1416

ЗВІТНІСТЬ
Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу та надання компенсацій споживачам

за I квартал 2024 року

Подають	Строк надання
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	До 30 числа місяця, наступного за звітним періодом

Респондент:	
Найменування суб'єкта господарювання:	АТ "Укргазвидобування"
Офіційний вебсайт:	https://ugv.com.ua
Код ЄДРПОУ:	30019775
Енергетичний ідентифікаційний код (ЕІС) учасника ринку:	56X00000000101
Місцезнаходження:	04053, м. Київ, вул. Кудрявська, 26/28
	(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 установленого строку виконання, %
А	Б	В	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 персоніфікованих 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	1		17,00		0,00%
S9.1	окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ	050	1	30 днів	17,00		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 компенсації споживачам (замовникам)
А	Б	В	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 персоніфікованих 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 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 — Юрченко В. П.
(П. І. Б.)

Виконавець — Чашницька Ю.О.
(П. І. Б.)

Телефон: 044-461-47-74 Факс: Електронна пошта: julia.chashnitska@ugv.com.ua

Дата оновлення: 13.03.2024

Виконавець Чашницька Ю.О. тел. 044-461-47-74 Електронна пошта

Реєстр надання послуг та письмових звернень споживачів

АТ "Укргазвидобування"
(назва ліцензіата)

за 1 квартал 2024 року
(квартал)

№ з/п	Код послуги	Структурний підрозділ ліцензіата	Код джерела інформації	Інформація про споживача				Предмет звернення (лише для звернень споживачів) *С - скарга, П - пропозиція (зауваження), З - заява (клопотання)*	Дата початку надання послуги дд.мм.рррр	Дата завершення надання послуги дд.мм.рррр	Тривалість обґрунтованої затримки виконання послуги		Тривалість надання послуги (з вирахуванням часу затримки)		Причина затримки *ВС - вина споживача або третіх осіб, ФМ - форс-мажор*	Примітки	Виявлені помилки
				прізвище, ім'я, по батькові (найменування)	Адреса	інша інформація	тип споживача (побутовий/ непобутовий)				кал. днів	роб. днів	кал. днів	роб. днів			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
Всього: 1 послуг (звернень)													17				
1	S9.1	департамент обліку і балансів природного газу та електроенергії	м	ПрАТ «Миколаївцемент»	81600, вул. Стрийське шосе, 1, м. Миколаїв, Львівська область	info.myk@cemark.ua	непобутовий	П	05.01.2024	22.01.2024			17				

Дата оновлення: 13.03.2024

Виконавець Чашницька Ю.О. тел. 044-461-47-74 Електронна пошта julia.chashnitska@ugv.com.ua

Реєстр надання компенсацій споживачам АТ "Укргазвидобування" (назва ліцензіата) за 1 квартал (квартал) 2024 року

№ з/п	Інформація про споживача (замовника)				Дата надання компенсації *дд.мм.рррр*	Дата недотримання мінімального стандарту якості *дд.мм.рррр*	Мінімальний стандарт, за недотримання якого надається компенсація (підпункт/абзац пункту 2.2 глави 2 Стандартів та вимог)	Розмір наданої компенсації, грн	Спосіб надання компенсації	Примітки	Виявлені помилки
	Прізвище, ім'я, по батькові (найменування)	Адреса об'єкта споживача	Інша інформація	Тип споживача (побутовий/ непобутовий)							
1	5	6	7	8	10	11	12	13	14	15	
Всього: 0 випадків надання компенсації											