

№ 1.16-5461 від 03.10.2024
На № _____ від _____

Національна комісія, що
здійснює державне
регулювання у сферах
енергетики та комунальних
послуг
вул. Сім'ї Бродських, 19,
м. Київ, 03057

Відповідно до Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг від 10.11.2022 № 1416 « Про затвердження форм звітності щодо показників якості газопостачання та інструкцій щодо їх заповнення» ТОВ «ЕНЕРА ВІННИЦЯ» направляє звіт за формою № 4-НКРЕКП-газ-якість-постачання (квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу та надання компенсацій споживачам» за III квартал 2024 року.

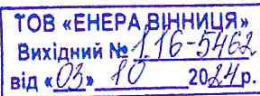
Додаток:

1. Звіт за формою № 4-НКРЕКП-газ-якість-постачання (квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу та надання компенсацій споживачам» за III квартал 2024.

Директор



Олександр Близнюк



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

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

Потребителю: Суб'єкти господарювання, що мають ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання природного газу, – Національний комісії, що здійснює державне регулювання у сфері 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 "ЕНЕРА ВІННИЦЯ" www.enera.vin.ua 41835359 41835350287 21037, Вінницька область, м. Вінниця, вул. Пирогова, 131, info@vin.enera.ua (поштовий ящик, область/Автономія Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/приміщення, площа тощо, № будинку/корпусу, № офісу)

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

Код послуги	Прийми 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 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 побутових споживачів (п. 6 розділу III*)	010		не пізніше ніж за 30 днів до дати змін			0,00%
S3	Повернення переказів вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переказів попередніми постачальниками (п. 24 розділу III*)	015		5 роб. днів			0,00%
S4	Надання повідомлення побутовому споживачу про порушення 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	Узуснення 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 актів-претензій 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***)	045	0	30 днів	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 Стандарти та вимоги***	Мінімальний стандарт якості послуг постачання природного газу	Код рядка	Сума компенсацій, надана споживачам, грн	Кількість випадків надання компенсації споживачам (замовникам)
A	B	B	Г	Д
Пп. 1	Надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаного уповноваженою особою постачальника, на вимогу побутового споживача	10 роб. днів	060	2
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 переказів вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переказів попередніми постачальниками	5 роб. днів	070	
Пп. 4	Надання повідомлення побутовому споживачу про порушення персоналізованих даних споживача	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	Узуснення порушення або надання обґрунтованої відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензії від побутового споживача про порушення поставлених умов Правил постачання природного газу та договору постачання природного газу	5 роб. днів	090	
Пп. 8	Розгляд актів-претензій споживача про відшкодування збитків	20 роб. днів	095	
Пп. 9	Розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача)		100	
Пп. 9 а б 2	окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ	30 днів	105	
Пп. 9 а б 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 20 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 недотриманням, затверджені постановою НКРЕКП від 21 вересня 2017 року № 1156 (у редакції постанови НКРЕКП від 10 листопада 2022 року № 1415).

Керівник (власник) суб'єкта господарювання:

Виконавець:

Телефон: (0432) 65-86-11

Олександр БЛИЗНЮК

(П. І. Б.)

Оксана ІЩЕНКО

(П. І. Б.)

Електронна пошта:

o.nicenko@vin.enera.ua

[illegible]