

№ 1.16-3554 від 11.07.2025
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 ІІ квартал 2025 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 ІІ квартал 2025 року.

Директор



Олександр БЛИЗНЮК



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

ЗВІТНІСТЬ
за II квартал 2025 року
Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу та надання компенсацій споживачам

Подать Суб'єкти господарювання, що мають ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання природного газу, – Національній 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 "ЕНЕРГА ВИННИЦЯ" www.enega.ua 41835359 418353502287 21037, Вінницька область, м. Вінниця, вул. Перемоги, 131, info@vin.enega.ua (поштової адреси, області Автономія Республіки Крим, район, поштової адреси, вулиця/приміток, площа тощо, № будинку/корпусу, № офісу)
--	--

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

Код послуги	Питання звернення відповідно до переліку	Код ринку	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 установлюваного 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 роз'яду III*)	005		10 роб. днів			0,00%
S2	Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для побутових споживачів (п. 6 роз'яду 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 роз'яду 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 роз'яду 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 роз'яду III*)	025		15 днів			0,00%
S6	Надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні іншої комерційної пропозиції (п. 10 роз'яду III*)	030		10 роб. днів			0,00%
S7	Усунення порушення або надання об'єктивної відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником протестів від побутового споживача (п. 28 роз'яду III*)	035		5 роб. днів			0,00%
S8	Розгляд апеляцій споживача про відшкодування збитків (п. 5, 8 роз'яду VI*)	040		20 роб. днів			0,00%
S9	Розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача) (стаття 20**, пп. 9 а 3.2 гл. 3***), зокрема:	045	0				0,00%
S9.1	окрім звернень щодо правильності розрахунку/нарахувань за спожитий природний газ	050		30 днів	0,00		0,00%
S9.2	для звернень щодо правильності розрахунку/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

Пункт пункту 3.2 глави 3 Стандартів та вимог***	Мінімальний стандарт якості послуг постачання природного газу	Код ринку	Сума компенсацій, надана споживачам, грн	Кількість випадків надання компенсацій споживачам (заявокників)
A	B	Г	Д	Е
Пп. 1	Надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаного	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 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 об'єктивної відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником протестів від побутового споживача про порушення постачальником умов Правил постачання природного газу за договором постачання природного газу	5 роб. днів	090	
Пп. 8	Розгляд апеляцій 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 їх недотриманням, затверджені постановою НКРЕКП від 21 вересня 2017 року № 1156 (у редакції постанови НКРЕКП від 10 листопада 2022 року № 1415).

Кориня (власник) суб'єкта господарювання

Оксана ЕЛІЯНЮК
(П. І. Б.)

Виконавець

Оксана ПІДБИЛКО
(П. І. Б.)

Телефон:

(0432) 65-66-11

Факс:

Електронна пошта:

o.pencenko@vin.enega.ua

