

Додаток 16

до Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу

ІНФОРМАЦІЯ

щодо дотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу та сум виплачених компенсацій за недотримання цих стандартів та вимог

за 2023 рік
(рік)

| | |
|--|---|
| Подають | Термін подання |
| Ліцензіати, що провадять господарську діяльність з постачання природного газу | до 01 березня року, наступного за звітним |
| Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг | |

| | | |
|-------------------------|--|--|
| Респондент: | ТОВ "Хмельницькенергозбут" | |
| Суб'єкт господарювання: | (найменування) | |
| Місцезнаходження: | 29019 м.Хмельницький вул.С.Бандери,1/1 | |
| | (поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № квартири/офісу) | |

| Тип послуги | Код рядка | Строк виконання | Розмір компенсації за недотримання Стандартів та вимог, грн (без ПДВ) | Кількість випадків недотримання Стандартів та вимог у звітному періоді | Сума компенсації, виплачена споживачам у звітному періоді, грн (без ПДВ) | Кількість споживачів, яким надана компенсація |
|---|-----------|--|---|--|--|---|
| А | Б | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Надання договору постачання природного газу на вимогу побутового споживача (п. 2 розділу III*) | 010 | не більше 10 робочих днів з дати отримання письмового звернення побутового споживача | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2. Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів (п. 5 розділу II*) | 015 | до 30 днів до запланованого набрання чинності такими змінами (крім ціни на природний газ, якщо вона встановлюється для постачальника відповідними державними органами) | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | |
|--|-----|--|---|---|---|---|
| 3. Надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/обмеження газоспоживання, у тому числі: | 020 | х | 0 | 0 | 0 | 0 |
| для непобутових споживачів (п. 14 розділу II*) | 025 | не менше ніж за три доби (для підприємств металургійної та хімічної промисловості – не менше ніж за 5 діб) до дати такого припинення/обмеження | 0 | 0 | 0 | 0 |
| для побутових споживачів (п. 17 розділу III*) | 030 | не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4. 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 (п. 28 розділу III*) | 035 | не більше 5 робочих днів | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5. Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків, у тому числі: | 040 | х | 0 | 0 | 0 | 0 |
| для непобутових споживачів (п. 5 розділу VI*) | 045 | не більше 20 робочих днів з моменту отримання поштового відправлення з позначкою про вручення | 0 | 0 | 0 | 0 |
| для побутових споживачів (п. 8 розділу VI*) | 050 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6. Письмове звернення непобутового споживача (п. 19 розділу II*), зокрема: | 055 | до одного місяця | 0 | 0 | 0 | 0 |
| скарги щодо якості обслуговування непобутових споживачів | 060 | до одного місяця | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7. Письмове звернення побутового споживача (громадян(ина)) (стаття 20**), зокрема: | 065 | до одного місяця | 0 | 0 | 0 | 0 |
| скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів | 070 | до одного місяця | 0 | 0 | 0 | 0 |

* 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».