

ЗВІТНІСТЬ  
Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу та надання компенсацій споживачам  
за IV квартал 2024 року

|                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Подать:<br>Суб'єкти господарювання, що мають ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання природного газу, –<br>Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики та комунальних послуг | Строк надання:<br>До 30 числа місяця, наступного за звітним періодом |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Респондент:<br>Найменування суб'єкта господарювання:<br>Офіційний вебсайт:<br>Код ЄДРПОУ:<br>Єдиний ідентифікаційний код (ЄІС) учасника ринку:<br>Місцевододання: | ДП "Газпостач" ТОВ "Тернопільгазпостач"<br>www.gazpostach.te.ua<br>39456152<br>56X910000000050E<br>46008, Тернопільська обл., м.Тернопіль, вул.Коллективна, 2, прим.а<br>(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/приміщення, площа тощо, № будівлі/корпусу, № офісу) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

| Код послуги | Прийняті застереження відповідно до переліку                                                                                                                                                                                      | Код радця | Загальна кількість за квартал, шт. | Строк виконання послуги відповідно до законодавства | Середній фактичний строк виконання послуги | Кількість послуг (фактичний строк виконання) менше більшої ніж зазначено у графі 2), шт. | Відсоток послуг, наданих з перевищенням 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 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       | 84                                 | 5 роб. днів                                         | 1,00                                       |                                                                                          | 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 доказів, 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 об'єктивної відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензії від побутового споживача (п. 28 розділу III*)                                                                | 035       |                                    | 5 роб. днів                                         |                                            |                                                                                          | 0,00%                                                                     |
| S8          | Розгляд апеляцій споживача про відшкодування збитків (п. 5, 8 розділу VI*)                                                                                                                                                        | 040       |                                    | 20 роб. днів                                        |                                            |                                                                                          | 0,00%                                                                     |
| S9          | Розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача) (стаття 20**, п. 9 п. 3.2 гл. 3***)                                                                                             | 045       | 0                                  |                                                     | 0,00                                       |                                                                                          | 0,00%                                                                     |
| S9.1        | окрім звернень щодо правильності рахунків/нарахувань за спожитий природний газ                                                                                                                                                    | 050       |                                    | 30 днів                                             |                                            |                                                                                          | 0,00%                                                                     |
| S9.2        | для звернень щодо правильності рахунків/нарахувань за спожитий природний газ                                                                                                                                                      | 055       |                                    | 5 роб. днів                                         |                                            |                                                                                          | 0,00%                                                                     |
|             | Разом                                                                                                                                                                                                                             | 056       | 84                                 |                                                     | 1,00                                       |                                                                                          | 0,00%                                                                     |

Розділ II. Інформація щодо дотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу та сум наданих компенсацій споживачам

| Підприємство п. 3.2 п. 1 п. 3 Стандарти та вимоги*** | Мінімальний стандарт якості послуг постачання природного газу                                                                                                                                                                                            | Код радця                              | Сума компенсацій, надана споживачам, грн | Кількість випадків надання компенсацій споживачам (задоволення) |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| A                                                    | B                                                                                                                                                                                                                                                        | B                                      | Г                                        | 2                                                               |
| П. 1                                                 | Надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаного                                                                                                                                                                                 | 10 роб. днів                           | 060                                      |                                                                 |
| П. 2                                                 | Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для побутових споживачів                                                                                                                                                | не пізніше ніж за 30 днів до дати змін | 005                                      |                                                                 |
| П. 3                                                 | Повернення переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переплати попередніми постачальниками                                                                                                    | 5 роб. днів                            | 070                                      |                                                                 |
| П. 4                                                 | Надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персоналізованих даних                                                                                                                                                                         | 10 роб. днів                           | 075                                      |                                                                 |
| П. 5                                                 | Надання на вимогу побутового споживача доказів, які підтверджують згоду споживача змінити умови постачання за договором постачання природного газу шляхом обрання іншої комерційної пропозиції постачальника                                             | 15 днів                                | 080                                      |                                                                 |
| П. 6                                                 | Надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні іншої комерційної пропозиції                                                                                                                                                             | 10 роб. днів                           | 085                                      |                                                                 |
| П. 7                                                 | Усунення порушення або надання об'єктивної 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                                      |                                                                 |
| П. 8                                                 | Розгляд апеляцій споживача про відшкодування збитків                                                                                                                                                                                                     | 20 роб. днів                           | 095                                      |                                                                 |
| П. 9                                                 | Розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача)                                                                                                                                                        |                                        | 100                                      |                                                                 |
| П. 9 аба. 2                                          | окрім звернень щодо правильності рахунків/нарахувань за спожитий природний газ                                                                                                                                                                           | 30 днів                                | 105                                      |                                                                 |
| П. 9 аба. 3                                          | для звернень щодо правильності рахунків/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 послуг постачання природного газу та порядок надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затверджені постановою НКРЕКП від 21 вересня 2022 року № 1416 (в редакції постанови НКРЕКП від 10 листопада 2022 року № 1415).

Керівник (класовий) суб'єкта господарювання:  Голова Галина Богданівна (П. І. Б.)  
Виконавець:  Керівник Валентина Володимирівна (П. І. Б.)  
Телефон: 672709538 Факс: 39456152 Електронна пошта: i.nyka@gazpostach.te.ua