

**ЗВІТНІСТЬ**

**Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу та надання компенсації споживачам**  
за I кварталом 2024 року

Подать:	Строк надання
Найменування суб'єкта 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:	ТОВ РІВНЕГАЗ ЗБУТ
Найменування суб'єкта господарювання:	office@rvgaszbut.com.ua
Офіційний вебсайт:	39589441
Код ЄДРПОУ:	33027, м. Рівне, вул. Грушевського академіка, 24
Енергетичний ідентифікаційний код (ЕІС) учасника ринку:	+380 67 553 43 22, +380 67 230 31 15
Місцезнаходження:	(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 виконання яких був більший ніж зазначено у графі 2), шт.	Відсоток послуг, наданих з перевищенням встановленого строку виконання, %
A	B	B	1	2	3	4	5
S1	Надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаного уповноваженою особою постачальника, на вимогу	005		10 роб. днів			0,00%
S2	Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для побутових споживачів (п. 5 розділу IV)	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	015	103	5 роб. днів	1,00		0,00%
S4	Надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персоналізованих даних споживача, що зазначені у договорі	020		10 роб. днів			0,00%
S5	Надання на вимогу побутового споживача даних, які підтверджують згоду споживача змінити умови постачання за договором	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 претензій	035		5 роб. днів			0,00%
S8	Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків (п.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**, пп. 9 п. 3.2	045	0		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%

**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)
A	B	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 побутових споживачів			
		не пізніше ніж за 30 днів до дати змін	065	
Пп. 3	Повернення переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового			
		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			
		15 днів	080	
Пп. 6	Надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні іншої комерційної			
		10 роб. днів	085	
Пп. 7	Усунення порушення або надання обґрунтованої відмови побутовому споживачу			
		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.

Керівник (власник) суб'єкта господарювання	Копельник Леонід Володимирович (П. І. Б.)
Виконавець	Павлюк Софія Юрївна (П. І. Б.)
Телефон:	067 230 31 15
Факс:	
Електронна пошта:	office@rvgaszbut.com.ua