

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

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

|   |   |
|---|---|
| Респондент:   | Товариство з обмеженою відповідальністю "СУМИГАЗ ЗБУТ"  |
| Найменування суб'єкта господарювання:                   | https://smgaszbut.com.ua/   |
| Офіційний вебсайт:                                      | 39586236  |
| Код ЄДРПОУ:   | 56X93000000220F   |
| Енергетичний ідентифікаційний код (EIC) учасника ринку: | 40000, м. Суми, вул. Шиншарівська, б. 12/3  |
| 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 (фактичний строк виконання яких був більший ніж зазначено у графі 2), шт. | Відсоток послуг, наданих з перевищенням установленого строку виконання, % |
|-------------|---|-----------|------------------------------------|---|--|--|---|
| А           | Б   | В         | 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 непобутових споживачів (п. 5 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       | 88                                 | 5 роб. днів   | 2,44                                       |  | 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 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          | Усунення порушення або надання обґрунтованої відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензій від побутового споживача (п. 28 розділу III*)  | 035       |                                    | 5 роб. днів   |  |  | 0,00%   |
| S8          | Розгляд акта-претензії 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****), зокрема:  | 045       | 62                                 |   | 12,03                                      |  | 0,00%   |
| S9.1        | окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ   | 050       | 62                                 | 30 днів   | 12,03                                      |  | 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 компенсацій споживачам (замовникам) |
|--|--|-----------|--|--|
| А  | Б  | 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 непобутових 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 обґрунтованої відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензій від побутового споживача про порушення постачальником умов Правил постачання природного газу та договору постачання природного газу |           | 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  |
|  | <b>Разом</b>   |           |  | 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, затверджені постановою НКРЕКП від 21 вересня 2017 року № 1156 (у редакції постанови НКРЕКП від 10 листопада 2022 року № 1415).

|  |                               |
|--|-------------------------------|
| Керівник (власник) суб'єкта господарювання | Олександр ГОДУБ<br>(П. І. Б.) |
| Виконавець                                 | Олена ПІДУБІНА<br>(П. І. Б.)  |
| Телефон:                                   | (0542)659944                  |
| Факс:                                      | (0542)659944                  |
| Електронна пошта:                          | office@smgaszbut.com.ua       |