

ЗВІТНІСТЬ  
Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу та надання компенсацій споживачам  
за II 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 сферах 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>Енергетичний ідентифікаційний код (EIC) учасника ринку:<br>Місцезнаходження: | ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "НЬО ЕНЕРДЖІ УКРЕЙН"<br>http://newenergyukraine.tilda.ws/<br>43231355<br>62X701518177482L<br>УКРАЇНА, 01001, М. КИЇВ, ШЕВЧЕНКІВСЬКИЙ РАЙОН ВУЛ.ЧИКАЛЕНКА СВІТЕНА, БУД. 34<br>(поштовий індекс, області/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, % |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 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 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       |                                    | 5 роб. днів                                         |                                            |                                                                                            | 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 претензії 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       | 0                                  |                                                     |                                            |                                                                                            | 0,00%                                                                     |
| S9.1        | окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ                                                                                                                                                   | 050       |                                    | 30 днів                                             | 0,00                                       |                                                                                            | 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                                                                                                                                                                                                                                                          | B                                      | Г                                        | 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 претензії 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                                      |                                                                |
|                                                    | 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, затверджені постановою НКРЕКП від 21 вересня 2017 року № 1156 (у редакції постанови НКРЕКП від 10 листопада 2022 року № 1415).

|                                            |                            |       |  |                   |                                                                    |
|--------------------------------------------|----------------------------|-------|--|-------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Керівник (власник) суб'єкта господарювання | Плаксов О.М.<br>(П. І. Б.) |       |  |                   |                                                                    |
| Виконавець                                 | Плаксов О.М.<br>(П. І. Б.) |       |  |                   |                                                                    |
| Телефон:                                   | (098) 312 18 61            | Факс: |  | Електронна пошта: | <a href="mailto:newenergyukr@gmail.com">newenergyukr@gmail.com</a> |