

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

Подають	Строк надання
Суб'єкти 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:	Товариство з обмеженою відповідальністю "Запоріжжелектропостачання"
Найменування суб'єкта господарювання:	
Офіційний вебсайт:	https://zpen.com.ua/
Код ЄДРПОУ:	42093239
Місцезнаходження:	69063, м. Запоріжжя, вул. Олександрівська, 35 (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, %
A	B	B	1	2	3	4	5
S1	Надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаною уповноваженою	005		10 роб. днів			0,00%
S2	Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових 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	015		5 роб. днів			0,00%
S4	Надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персоналізованих даних	020		10 роб. днів			0,00%
S5	Надання на вимогу побутового споживача даних, які підтверджують згоду споживача змінити	025		15 днів			0,00%
S6	Надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні іншої комерційної	030		10 роб. днів			0,00%
S7	Усунення порушення або надання обґрунтованої відмови побутовому споживачу у випадку	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	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%
	Разом	056	0		0,00		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	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	5 роб. днів	070		
Пп. 4	Надання повідомлення побутовому споживачу про коригування	10 роб. днів	075		
Пп. 5	Надання на вимогу побутового споживача даних, які підтверджують згоду	15 днів	080		
Пп. 6	Надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні іншої	10 роб. днів	085		
Пп. 7	Усунення порушення або надання обґрунтованої відмови побутовому	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		100		
Пп. 9 абз. 2	окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий	30 днів	105		
Пп. 9 абз. 3	для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний	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	Малов О.Г. (П. І. Б.)				
Виконавець	Рубльова О.А. (П. І. Б.)				
Телефон:	063-839-96-62	Факс:		Електронна пошта:	ikc@zpep.com.ua