

## ЗВІТНІСТЬ

## Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу та надання компенсацій споживачам

за II квартал 2025 року

|  |  |
|--|--|
| Подають:   | 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 "Енергопостачальник"  |
| Найменування суб'єкта господарювання:                   | <a href="https://energoostachalnyk.com/">https://energoostachalnyk.com/</a>   |
| Офіційний вебсайт:                                      | 42423070  |
| Код ЄДРПОУ:   | 62X6377499340761  |
| Енергетичний ідентифікаційний код (ЕІС) учасника ринку: | 65005, Одеська область, м. Одеса, вул. Мельницька, 26/2   |
| Місцезнаходження:                                       | (поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/привулок, 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 встановленого 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       | 0                                  | 10 роб. днів  | 0  | 0  | 0   |
| S2          | Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для побутових споживачів (п. 5 розділу II*)  | 010       | 0                                  | не пізніше ніж за 30 днів до дати змін              | 0  | 0  | 0   |
| S3          | Повернення переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переплати попередніми постачальниками (п. 24 розділу III*)  | 015       | 0                                  | 5 роб. днів   | 0  | 0  | 0   |
| S4          | Надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персоналізованих даних споживача, що зазначені у договорі постачання природного газу (п. 10 розділу III*)   | 020       | 0                                  | 10 роб. днів  | 0  | 0  | 0   |
| 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       | 0                                  | 15 днів   | 0  | 0  | 0   |
| S6          | Надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні іншої комерційної пропозиції (п. 10 розділу III*)   | 030       | 0                                  | 10 роб. днів  | 0  | 0  | 0   |
| S7          | Усунення порушення або надання обґрунтованої відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензії від побутового споживача (п. 28 розділу III*)  | 035       | 0                                  | 5 роб. днів   | 0  | 0  | 0   |
| S8          | Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків (пп. 5, 8 розділу VI*)   | 040       | 0                                  | 20 роб. днів  | 0  | 0  | 0   |
| 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  | 0  | 0   |
| S9.1        | окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ   | 050       | 0                                  | 30 днів   | 0  | 0  | 0   |
| S9.2        | для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ   | 055       | 0                                  | 5 роб. днів   | 0  | 0  | 0   |

## 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 |
|--|--|--|--|---|
| А  | Б  | Г                                      | 1  | 2   |
| Пп. 1  | Надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаного уповноваженою особою постачальника, на вимогу побутового споживача  | 10 роб. днів                           | 060                                      | 0   |
| 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                                      | 0   |
| Пп. 3  | Повернення переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переплати попередніми постачальниками  | 5 роб. днів                            | 070                                      | 0   |
| Пп. 4  | Надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персоналізованих даних споживача, що зазначені у договорі постачання природного газу   | 10 роб. днів                           | 075                                      | 0   |
| 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                                      | 0   |
| Пп. 6  | Надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні іншої комерційної пропозиції   | 10 роб. днів                           | 085                                      | 0   |
| 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                                      | 0   |
| Пп. 8  | Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків   | 20 роб. днів                           | 095                                      | 0   |
| Пп. 9  | Розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача)  |  | 100                                      | 0   |
| Пп. 9 абз. 2                                       | окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ  | 30 днів                                | 105                                      | 0   |
| Пп. 9 абз. 3                                       | для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ  | 5 роб. днів                            | 110                                      | 0   |
| Разом  |  |  | 115                                      | 0   |

\* 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).