**Форма № 4-НКРЕКП-газ-якість-постачання (квартальна)**
ЗАТВЕРДЖЕНО
Постанова Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг
10.11.2022 № 1416

# ЗВІТНІСТЬ

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

**за** IV **квартал** 2023 **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: | |
|---|---|
| Найменування суб'єкта господарювання: | Спільне підприємство "Полтавська газонафтова компанія" |
| Офіційний вебсайт: | https://www.ppc.net.ua |
| Код ЄДРПОУ: | 20041662 |
| Енергетичний ідентифікаційний код (EIC) учасника ринку: | 56X920000000090E |
| Місцезнаходження: | 36002, Полтавська обл.,м. Полтава, вул. Європейська, буд. 124А, кв.77 |
| | (поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № офісу) |

### Розділ І. 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 | | 5 роб. днів | | | 0,00% |
| S4 | Надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персонічкованих 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 | | 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 ІІ. 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) |
|---|---|---|---|---|---|
| А | Б | В | 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 персонічкованих 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 — Дороган В.В. (П. І. Б.)

Виконавець — Кравченко Ю.М. (П. І. Б.)

Телефон: 066-44-63-024 Факс: Електронна пошта: yuliya.kravchenko@ppc.net.ua

Дата оновлення: 15.11.2023

Виконавець Кравченко Ю.М. тел. 066-44-63-024 Електронна пошта yuliya.kravchenko@ppc.net.ua

**Реєстр надання послуг та письмових звернень споживачів**

Спільне підприємство "Полтавська газонафтова компанія'
(назва ліцензіата)

за 4 квартал (квартал) 2023 року

| № з/п | Код послуги | Структурний підрозділ ліцензіата | Код джерела інформації | Інформація про споживача | | | | Предмет звернення (лише для звернень споживачів) *С - скарга, П - пропозиція (зауваження), З - заява (клопотання)* | Дата початку надання послуги дд.мм.рррр | Дата завершення надання послуги дд.мм.рррр | | Тривалість обґрунтованої затримки виконання послуги | | Тривалість надання послуги (з вирахуванням часу затримки) | | Причина затримки *ВС - вина споживача або третіх осіб, ФМ - форс-мажор* | Примітки | Виявлені помилки |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | прізвище, ім'я, по батькові (найменування) | Адреса | інша інформація | тип споживача (побутовий/ непобутовий) | | | | | кал. днів | роб. днів | кал. днів | роб. днів | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | |
| Всього: 0 послуг (звернень) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Дата оновлення: 15.11.2023

Виконавець Кравченко Ю.М. тел. 066-44-63-024 Електронна пошта yuliya.kravchenko@ppc.net.ua

**Реєстр надання компенсацій споживачам** Спільне підприємство "Полтавська газонафтова компанія" (назва ліцензіата) за 4 квартал (квартал) 2023 року

| № з/п | Інформація про споживача (замовника) | | | | Дата надання компенсації *дд.мм.рррр* | Дата недотримання мінімального стандарту якості *дд.мм.рррр* | Мінімальний стандарт, за недотримання якого надається компенсація (підпункт/абзац пункту 2.2 глави 2 Стандартів та вимог) | Розмір наданої компенсації, грн | Спосіб надання компенсації | Примітки | Виявлені помилки |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Прізвище, ім'я, по батькові (найменування) | Адреса об'єкта споживача | Інша інформація | Тип споживача (побутовий/ непобутовий) | | | | | | | |
| 1 | 5 | 6 | 7 | 8 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | |
| Всього: 0 випадків надання компенсації | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

При розрахунку тривалості надання послуг у робочих днях враховані лише офіційні вихідні дні (субота, неділя + державні свята).
Не враховані перенесення робочих/вихідних днів, затверджених рішеннями Кабінету Міністрів України.

Для точного підрахунку тривалості надання послуг у робочих днях введіть додаткові вихідні/робочі дні у форматі **дд.мм.рррр**
(відповідно до рекомендацій Кабінету Міністрів України щодо перенесення робочих днів для режиму роботи з п'ятиденним робочим тижнем із двома вихідними днями в суботу та неділю)

| **Додаткові вихідні дні** | **Додаткові робочі дні** |
|---|---|
| | |