

ЗВІТНІСТЬ

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

за квартал 2025 року

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

Респондент:	
Найменування суб'єкта господарювання:	КОМУНАЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО "ХАРКІВСЬКІ ТЕПЛОВІ МЕРЕЖІ"
Офіційний вебсайт:	http://www.hls.kharkov.ua/
Код ЄДРПОУ:	31557119
Енергетичний ідентифікаційний код (EIC) учасника ринку:	56XQ0000VFN3B00X
Місцезнаходження:	61037, м. Харків, вул. Мефодіївська, буд. 11
	(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, 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 непобутових споживачів (п. 6 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. 9 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
	Разом	056	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
A	B	B	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	0
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	0	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	0
Пп. 4	Надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персоналізованих даних споживача, що зазначені у договорі постачання природного газу	10 роб. днів	075	0	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	0
Пп. 6	Надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні іншої комерційної пропозиції	10 роб. днів	085	0	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	0
Пп. 8	Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків	20 роб. днів	095	0	0
Пп. 9	Розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача)		100	0	0
Пп. 9 аба. 2	окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ	30 днів	105	0	0
Пп. 9 аба. 3	для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ	5 роб. днів	110	0	0
	Разом		115	0	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).

Керівник (власник) суб'єкта господарювання
Директор фінансовий
Горішний І.І.
(П. І. Б.)

Виконавець
Електронна пошта: hls@hls.kh.ua
(П. І. Б.)

Телефон: 050-327-27-40
Факс: