

до Мінімальних стандартів та вимог до якості
обслуговування споживачів та постачання
природного газу

ІНФОРМАЦІЯ

щодо показників комерційної якості надання послуг постачальника природного газу

IV _квартал

2019 року

(квартал)

Подають	Термін подання
Ліцензіати, що провадять господарську діяльність з постачання природного газу	50-й день після звітного періоду
Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	

Респондент:		
Суб'єкт господарювання:	Товариство з обмеженою відповідальністю "Енергія України"	(найменування)
Місцезнаходження:	01135, м. Київ, вул. Жилянська, 97, літ. 3	
	(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № квартири/офісу)	

Код послуги	Причини звернення відповідно до переліку	Код рядка	Загальна кількість звернень за квартал, шт.	Строк виконання послуги відповідно до законодавства	Середній фактичний строк виконання послуги	Кількість звернень (фактичний строк виконання яких був більший ніж зазначено у графі 2), шт.	Відсоток послуг, наданих з перевищенням встановленого строку виконання, %	Примітки
А	Б	В	1	2	3	4	5	6
S1	Надання договору постачання природного газу на вимогу побутового споживача (п. 2 розділу III*)	010	0	не більше 10 робочих днів з дати отримання письмового звернення побутового споживача	0	0	0	0

S2	Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів (п. 5 розділу II*)	015	28	до 30 днів до запланованого набрання чинності такими змінами (крім ціни на природний газ, якщо вона встановлюється для постачальника відповідними державними органами)	4	7	2	0
----	--	-----	----	--	---	---	---	---

2

Продовження додатка 10

S3	Надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/обмеження газоспоживання, у тому числі:	020	0	х	0	0	0	0
S3.1	для непобутових споживачів (п. 14 розділу II*)	025	0	не менше ніж за три доби (для підприємств металургійної та хімічної промисловості – не менше ніж за 5 діб) до дати такого припинення/обмеження	0	0	0	0
S3.2	для побутових споживачів (п. 17 розділу II*)	030	0	не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання	0	0	0	0
S4	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 (п. 28 розділу III*)	035	0	не більше 5 робочих днів	0	0	0	0
S5	Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків, у тому числі:	040		х				
S5.1	для непобутових споживачів (п. 5 розділу VI*)		0	не більше 20 робочих днів з моменту отримання поштового відправлення з позначкою про вручення	0	0	0	0
S5.2	для побутових споживачів (п. 8 розділу VI*)		0		0	0	0	0
S6	Письмове звернення непобутового споживача (п. 19 розділу II), зокрема:	045	0	до одного місяця	0	0	0	0
S6.1	скарги щодо якості обслуговування непобутових споживачів	050	0	до одного місяця	0	0	0	0
S7	Письмове звернення побутового споживача (громадян(ина)) (стаття 20**), зокрема:	055	0	до одного місяця	0	0	0	0

S7.1	скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	060	0	до одного місяця	0	0	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».

Керівник (власник) суб'єкта господарювання

Виконавець

Телефон:
(044) 224-81-33

Факс:
(044) 596-01-03



Електронна пошта:
INFO@UANERGY.COM

Войтенко О.В.
(П. І. Б.)

Войтенко О.В.
(П. І. Б.)

Додаток 11

до Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу

Подають	Термін подання
Ліцензіати, що провадять господарську діяльність з постачання природного газу	50-й день після звітного періоду
Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	

Перелік джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг постачальника природного газу

Товариство з обмеженою відповідальністю "Енергія України" 2019 рік
(найменування ліцензіата (постачальника) та його відокремленого підрозділу)

№ з/п	Код джерела інформації	Назва джерела інформації	Форма ведення джерела інформації	Стислий перелік інформації, що містить джерело інформації	
1	2	3	4	5	
1	1-28	журнал фіксації інформації по споживачам природного газу	журнал	код послуги, інформація про споживача, найменування послуги, дата надання послуги	

Виконавець

Телефон:

(044) 224-81-33



(підпис)

Факс:

(044) 596-01-03

Електронна пошта:

info@uanergy.com

Войтенко О.В.

(П. І. Б.)

{Додаток 11 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1335 від 02.11.2017}

Додаток 12

до Мінімальних стандартів та вимог
до якості обслуговування споживачів
та постачання природного газу

Подають	Термін подання
Ліцензіати, що провадять господарську діяльність з постачання природного газу	50-й день після звітного періоду
Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	

Ресстр письмових звернень споживачів постачальника природного газу

Товариство з обмеженою відповідальністю "Енергія України" за 10й-12й 20 19 року
(найменування ліцензіата (постачальника) та його відокремленого підрозділу) місяць

№ з/п	Звернення	Код виду звернення (додаток 13)	Код джерела інформації відповідно до перліку (додаток 11), затвердженого внутрішнім розпорядчим документом ліцензіата (постачальника)	Інформація про споживача				Предмет звернення			Дата отримання звернення споживача	Дата надання відповіді на звернення споживача	Строк надання відповіді, днів	Примітки
				прізвище, ім'я, по батькові (найменування)	адреса	телефон	інша інформація	скарга	пропозиція (зауваження)	заява (клопотання)				
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1.	Усього звернень, у тому числі:	x	x	x	x	x	x		0	0	x	x		x
1.1	непобутових споживачів, у тому числі:	x	x	x	x	x	x	0	0	0	x	x	0	x
1.2	побутових споживачів, у тому числі:	x	x	x	x	x	x	0	0	0	x	x	0	x

Виконавець

Телефон:
(044) 224-81-33

(підпис)

Факс:
(044) 596-01-03Войтенко О.В.
(П. І. Б.)Електронна пошта:
info@uanergy.com

{Додаток 12 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1335 від 02.11.2017}

Перелік послуг постачальника природного газу

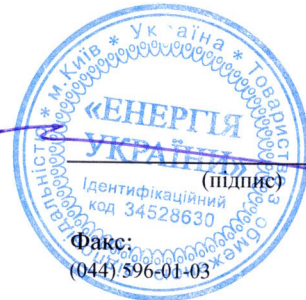
Код послуги	Найменування послуги
S1	Надання договору постачання природного газу на вимогу побутового споживача (п. 2 розділу III*)
S2	Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів (п. 5 розділу II*)
S3	Надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/обмеження газоспоживання, у тому числі:
S3.1	для непобутових споживачів (п. 14 розділу II*)
S3.2	для побутових споживачів (п. 17 розділу III*)
S4	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 (п. 28 розділу III*)
S5	Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків, у тому числі:
S5.1	для непобутових споживачів (п. 5 розділу VI*)
S5.2	для побутових споживачів (п. 8 розділу VI*)
S6	Письмове звернення непобутового споживача (п. 19 розділу II*), зокрема:
S6.1	скарги щодо якості обслуговування непобутових споживачів
S7	Письмове звернення побутового споживача (громадян(ина) (стаття 20**), зокрема:
S7.1	скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів

* Правила постачання природного газу, затверджені постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2496, зареєстровані в Міністерстві юстиції України 06 листопада 2015 року за № 1382/27827.

** Закон України «Про звернення громадян».

Виконавець

Телефон:
(044) 224-81-33



Войтенко О.В.
(П. І. Б.)

Електронна пошта:
info@uanergy.com

Додаток 14

до Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу

Подають	Термін подання
Ліцензіати, що провадять господарську діяльність з постачання природного газу	50-й день після звітного періоду
Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	

Реєстр надання послуг постачальника природного газу

Товариство з обмеженою відповідальністю "Енергія України"

за 4й квартал 20 19 року
місяць

(найменування ліцензіата (постачальника) та його відокремленого підрозділу)

№ з/п	Код виду послуги (додаток 13)	Код джерела інформації відповідно до переліку (додаток 11), затвердженого внутрішнім розпорядчим	Інформація про споживача				Дата початку надання послуги	Затримка надання послуги з вини споживача та/або третіх осіб		Дата завершення надання послуги	Тривалість надання послуги (з вирахуванням часу затримки)		Примітки
			прізвище, ім'я, по батькові (найменування)	адреса	телефон	інша інформація		календарні дні	робочі дні		календарні дні	робочі дні	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	S2	1	ВО Хмельницької РДА	22000, Вінницька обл., м. Хмельник, вул. Столярчука, 17	04338 2 21 10		17.09.2019	10	8	09.10.2019	23	17	-
2	S2	2	КНП "Кіровоградський обласний спеціалізований будинок дитини КОР"	25009, м. Кропивницький, вул. Глінки, 46	0522-33-51-37		01.10.2020	0	0	03.10.2019	2	2	-
3	S2	3	ВО Лановецької МР	47402, Тернопільська обл., м. Ланівці, вул. Незалежності, 20А	03549 21 0 22		01.10.2020	3	0	08.10.2019	8	6	-
4	S2	4	ВО ВК Знам'янської МР	м. Знам'янка (Кіровоград. обл.) пр-т Шкільний, 5	05233 2 20 82		10.10.2019	0	0	15.10.2019	5	3	-
5	S2	5	Новобузька МР	м. Новий Буг, пл. Свободи, 42 на ім'я Антоненко Олени Анатоліївни	05151-91801		25.09.2019	12	10	22.10.2019	28	20	-
6	S2	6	КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД "ПЕРШОТРАВЕНСЬКА СЕРЕДНЯ ЗАГАЛЬНООСВІТНЯ ШКОЛА І-ІІ СТУПЕНІВ" ВЕРХНЬОДНІПРОВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ"	51640, Україна, Дніпропетровська обл., с. Перше Травня, ВУЛ. МИРУ, буд. 1	(05658) 99-1-38		08.11.2019	0	0	08.11.2019	1	1	-
7	S2	7	Переріслянська сільська рада	78420, Івано-Франківська обл., Надвірнянський р-н, с. Перерісль, вул. Січових Стрільців, буд. 21	64495, 64226		11.11.2019	0	0	13.11.2019	2	2	-

8	S2	8	"ВЕРХНЬОДНІПРОВСЬКА СШ №1 І - ІІІ СТУПЕНІВ З ПОГЛИБЛЕНИМ ВИВЧЕННЯМ ІНОЗЕМНИХ МОВ"	51600, Україна, Дніпропетровська обл., Верхньодніпровськ, вул. Авраменка, буд. 38	(05658) 3-29-48		18.11.2019	0	0	18.11.2019	1	1	-
9	S2	9	ВОМС Знам'янської РДА	27400, м. Знам'янка (Кіровоград. обл.) вул. Трудова, 4	052-332-15-64		25.11.2019	0	0	25.11.2019	1	1	-
10	S2	10	ДООЦ "Миргородський"	с. Великі Сорочинці, вул. Гоголя, 27	05355-3-12-66		06.12.2029	0	0	09.12.2019	3	1	-
11	S2	11	ВО Житомирської РДА	10003, м. Житомир, вул. Лесі Українки, 1	0412 47 48 36		09.12.2019	7	5	24.12.2019	15	11	-
12	S2	12	ВО Лановецької МР	47402, Тернопільська обл., м. Ланівці, вул. Незалежності, 20А	03549 21 0 22		11.12.2019	0	0	16.12.2019	5	3	-
13	S2	13	ВО Хмельницької РДА	22000, Вінницька обл., м. Хмельник, вул. Столярчука, 17	04338 2 21 10		12.12.2019	5	3	27.12.2019	15	11	-
14	S2	14	ВО Верхньодніпровської РДА	51600, Дніпропетровська обл., м. Верхньодніпровськ, вул. Дніпровська, 56	05658 600 23		19.12.2019	0	0	28.12.2019	10	7	-
15	S2	15	ВО Любарської РДА	Житомирська обл., смт. Любар, вул. Леніна, 15	04147 21-4-80		19.12.2019	0	0	20.12.2019	1	1	-
16	S2	16	КЗ "ПЕРШОТРАВЕНСЬКА СЕРЕДНЯ ЗАГАЛЬНООСВІТНЯ ШКОЛА І-ІІІ СТУПЕНІВ" ВЕРХНЬОДНІПРОВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ"	51640, Україна, Дніпропетровська обл., с. Перше Травня, ВУЛ. МИРУ, буд. 2	(05658) 99-1-38		20.12.2019	0	0	23.12.2019	3	1	-
17	S2	17	ВЕРХНЬОДНІПРОВСЬКА СШ №1 І - ІІІ СТУПЕНІВ З ПОГЛИБЛЕНИМ ВИВЧЕННЯМ ІНОЗЕМНИХ МОВ	51600, Україна, Дніпропетровська обл., Верхньодніпровськ, вул. Авраменка, буд. 39	(05658) 3-29-48		20.12.2019	15	11	24.01.2019	34	24	-
18	S2	18	ВО Лановецької МР	47402, Тернопільська обл., м. Ланівці, вул. Незалежності, 20А	03549 21 0 22		20.12.2019	0	0	28.12.2019	8	6	-
19	S2	19	МРЦ "Південний Буг"	Вінницька обл., м. Хмельник, вул. Шевченка, 25	(093) 143-33-42		24.12.2019	0	0	24.12.2019	1	1	-
20	S2	20	УО Мелітопольської МР	72313, Запорізька обл., м. Мелітополь, вул. Осипенка, 96	0619 448 5 76		24.12.2019	0	0	27.12.2019	3	2	-
21	S2	21	ВО Житомирської РДА	10003, м. Житомир, вул. Лесі Українки, 0	0412 47 48 36		24.12.2019	0	0	28.12.2019	4	3	-
22	S2	22	ВОМС Чемеровецької СР	31600, смт. Чемерівці, вул. Центральна, 40	0678471551		26.12.2019	0	0	26.12.2019	1	1	-
23	S2	23	Новобузька МР	м. Новий Буг, пл. Свободи, 42 на ім'я Антоненко Олени Анатоліївни	05151-91801		27.12.2019	0	0	27.12.2019	1	1	-
24	S2	24	ВО Свалявської РДА	м. Свалява, Площа Головна, 1	0 (3133) 2-12-48/2-12-64		27.12.2019	0	0	27.12.2019	1	1	-
25	S2	25	ВО Літинської РДА	смт. Літин, вул. Героїв Чорнобілля, 15	(04347) 2-14-63		26.12.2019	0	0	26.12.2019	1	1	-
26	S2	26	Київський Зоопарк	м. Київ, Проспект Перемоги, 32	044 277 47 69		28.12.2019	0	0	28.12.2019	1	1	-

27	S2	27	ОКУ Чернівецька Обласна Клінічна Лікарня	Черніці в. Головна, 137 58001	0372 51 47 53		28.12.2019	0	0	30.12.2019	2	1	-
28	S2	28	КЗО Широівський навчальний заклад №6 загального розвитку	Дніпропетровська обл., смт Широке, пров. Тополинний, 1	05657 2 29 59		28.12.2019	0	0	28.12.2019	1	1	-

Виконавець

Телефон:

(044) 224-81-33

Факс:

(044) 596-01-03



(підпис)

Войтенко О.В.

(П. І. Б.)

Електронна пошта:

info@uanergy.com

{Додаток 14 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1335 від 02.11.2017}

Додаток 16

до Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу

ІНФОРМАЦІЯ

щодо дотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу та сум виплачених компенсацій за недотримання цих стандартів та вимог

за 2019__ рік
(рік)

Подають	Термін подання
Ліцензіати, що провадять господарську діяльність з постачання природного газу	до 01 березня року, наступного за звітним
Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	

Респондент:	
Суб'єкт господарювання:	Товариство з обмеженою відповідальністю "Енергія України"
Місцезнаходження:	01135, м. Київ, вул. Жилянська, 97, літ. 3 (найменування) (поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № квартири/офісу)

Тип послуги	Код рядка	Строк виконання	Розмір компенсації за недотримання Стандартів та вимог, грн (без ПДВ)	Кількість випадків недотримання Стандартів та вимог у звітному періоді	Сума компенсації, виплачена споживачам у звітному періоді, грн (без ПДВ)	Кількість споживачів, яким надана компенсація
А	Б	1	2	3	4	5
1. Надання договору постачання природного газу на вимогу побутового споживача (п. 2 розділу ІІІ*)	010	не більше 10 робочих днів з дати отримання письмового звернення побутового споживача	0	0	0	0
2. Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів (п. 5 розділу ІІ*)	015	до 30 днів до запланованого набрання чинності такими змінами (крім ціни на природний газ, якщо вона встановлюється для постачальника відповідними державними органами)	0	0	0	0

3. Надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/обмеження газоспоживання, у тому числі:	020	х	0	0	0	0
для непобутових споживачів (п. 14 розділу II*)	025	не менше ніж за три доби (для підприємств металургійної та хімічної промисловості – не менше ніж за 5 діб) до дати такого припинення/обмеження	0	0	0	0
для побутових споживачів (п. 17 розділу III*)	030	не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання	0	0	0	0
4. 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 (п. 28 розділу III*)	035	не більше 5 робочих днів	0	0	0	0
5. Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків, у тому числі:	040	х	0	0	0	0
для непобутових споживачів (п. 5 розділу VI*)	045	не більше 20 робочих днів з моменту отримання поштового відправлення з позначкою про вручення	0	0	0	0
для побутових споживачів (п. 8 розділу VI*)	050		0	0	0	0
6. Письмове звернення непобутового споживача (п. 19 розділу II*), зокрема:	055	до одного місяця	0	0	0	0
скарги щодо якості обслуговування непобутових споживачів	060	до одного місяця	0	0	0	0
7. Письмове звернення побутового споживача (громадян(ина)) (стаття 20**), зокрема:	065	до одного місяця	0	0	0	0
скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	070	до одного місяця	0	0	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».

Керівник (власник) суб'єкта господарювання

Виконавець

Телефон:
(044) 224-81-33

Факс:
(044) 596-01-03



(підпис)

(підпис)

Войтенко О.В. _____
(П. І. Б.)

Войтенко О.В. _____
(П. І. Б.)

Електронна пошта:
info@uanergy.com