

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:                                             |                                                                                                                                                                                     |
| Найменування суб'єкта господарювання:                   | ПАТ "Укрнафта"                                                                                                                                                                      |
| Офіційний вебсайт:                                      | www.uknafta.com                                                                                                                                                                     |
| Код ЄДРПОУ:                                             | 00135390                                                                                                                                                                            |
| Енергетичний ідентифікаційний код (EIC) учасника ринку: | 56X920000000240L                                                                                                                                                                    |
| Місцезнаходження:                                       | 04053, м.Київ, Несторівський провулок, 3-5<br>(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       |                                    | 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 тому числі повернення переплати попередніми постачальниками (п. 24 розділу III*)                                                      | 015       |                                    | 5 роб. днів                                         |                                            |                                                                                            | 0,00%                                                                     |
| S4          | Надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персоналізованих 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%                                                                     |
|             | 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                                                                                                                                                                                                                                                          | 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 персоналізованих 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 | Федоренко С.Г.<br>(П. І. Б.) |       |  |                   |                               |
| Виконавець                                 | Дворська Н.М.<br>(П. І. Б.)  |       |  |                   |                               |
| Телефон:                                   | 044 506 11 42                | Факс: |  | Електронна пошта: | Nataliia.Dvorska@Ukrnafta.com |

## Онлайн сервіс створення та перевірки кваліфікованого та удосконаленого електронного підпису

# ПРОТОКОЛ

створення та перевірки кваліфікованого та удосконаленого електронного підпису

Дата та час: 15:17:49 03.07.2025

Назва файлу з підписом: 00135390\_4GQ\_2\_25.xls.p7s

Розмір файлу з підписом: 565.9 КБ

Перевірені файли:

Назва файлу без підпису: 00135390\_4GQ\_2\_25.xls

Розмір файлу без підпису: 547.5 КБ

Результат перевірки підпису: Підпис створено та перевірено успішно. Цілісність даних підтверджено

Підписувач: Федоренко Сергій Григорович

П.І.Б.: Федоренко Сергій Григорович

Країна: Україна

РНОКПП: 3195203935

Організація (установа): Публічне акціонерне товариство "УКРНАФТА"

Код ЄДРПОУ: 00135390

Час підпису (підтверджено кваліфікованою позначкою часу для підпису від Надавача): 15:17:48  
03.07.2025

Сертифікат виданий: КНЕДП ТОВ "Центр сертифікації ключів "Україна"

**Серійний номер:** 562B150800000000000000000000000000000001

Тип носія особистого ключа: ЗНКІ смарт-карта чи е.ключ Автор 338

Алгоритм підпису: ДСТУ 4145

Тип підпису: Кваліфікований

Тип контейнера: Підпис та дані в одному файлі (CAdES enveloped)

Формат підпису: 3 повними даними ЦСК для перевірки (CAdES-X Long)

Сертифікат: Кваліфікований

Версія від: 2025.02.05 13:00