

ЗВІТНІСТЬ
Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу та надання компенсацій споживачам
за IV квартал 2025 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:	АТ "Укрнафта"
Офіційний вебсайт:	www.uknafta.com
Код ЄДРПОУ:	00135390
Енергетичний ідентифікаційний код (EIC) учасника ринку:	56X920000000240L
Місцезнаходження:	04053, м.Київ, Несторівський провулок, 3-5 (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	Спичка В.О. (П. І. Б.)		
Виконавець	Дворська Н.М. (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: 10:28:04 28.01.2026

Назва файлу з підписом: 00135390_4GQ_4_25.xls.p7s

Розмір файлу з підписом: 548.9 КБ

Перевірені файли:

Назва файлу без підпису: 00135390_4GQ_4_25.xls

Розмір файлу без підпису: 530.5 КБ

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

Підписувач: Спичка Віктор Олексійович

П.І.Б.: Спичка Віктор Олексійович

Країна: Україна

РНОКПП: 2875516178

Організація (установа): АТ "УКРНАФТА"

Код ЄДРПОУ: 00135390

Час підпису (підтверджено кваліфікованою позначкою часу для підпису від Надавача): 10:28:03
28.01.2026

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

Серійний номер: 14503308000

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: 2025.08.25 13:00