

ЗВІТНІСТЬ  
Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу та надання компенсацій споживачам  
за III квартал 2025 року

|                                                                                                                                                                                                                        |                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Подать:                                                                                                                                                                                                                | Срок 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:                                             | ТОВ "Акспо Україна"                                                                                                                   |
| Найменування суб'єкта господарювання:                   | https://www.axpo.com/ua/ukr/about-us.html                                                                                             |
| Офіційний вебсайт:                                      | 41952114                                                                                                                              |
| Код ЄДРПОУ:                                             | 56X930000010081Y                                                                                                                      |
| Енергетичний ідентифікаційний код (EIC) учасника ринку: | Україна, вул. Хмельницького Богдана, будинок 19-21А, Київ, 01054                                                                      |
| Місцезнаходження:                                       | (поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/приміток, площа тощо, № будинку/корпусу, № офісу) |

Розділ 1. Інформація щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу

| Код послуги | Прийчини звернення відповідно до переліку                                                                                                                                                                                       | Код рядка | Загальна кількість за квартал, шт. | Срок виконання послуги відповідно до законодавства | Середній фактичний строк виконання послуги | Кількість послуг (фактичний строк виконання якої був більший ніж зазначено у графі 2), шт. | Відсоток послуг, наданих з перешагненням 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. 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. 9 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 компенсацій споживачам (замовникам) |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| А                                                  | Б                                                                                                                                                                                                                                                          | 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 споживача, що зазначені у договорі постачання природного газу                                                                                                             | 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 компенсацій споживачам за їх недотримання, затверджені постановою НКРЕКП від 21 вересня 2017 року № 1156 (у редакції постанови НКРЕКП від 10 листопада 2022 року № 1415).

|                                            |                                      |       |               |                   |                  |
|--------------------------------------------|--------------------------------------|-------|---------------|-------------------|------------------|
| Керівник (класник) суб'єкта господарювання | Овощук С.В. (Директор)<br>(П. І. Б.) |       |               |                   |                  |
| Виконавець                                 |                                      |       |               |                   |                  |
| Телефон:                                   | +380443911424                        | Факс: | +380443911424 | Електронна пошта: | info.ua@axpo.com |