

Обґрунтування
до проєкту рішення НКРЕКП «Про застереження щодо недопущення надалі
ТОВ «ЛУБНИГАЗ-ТРЕЙДИНГ» порушень Ліцензійних умов провадження
господарської діяльності з постачання природного газу та здійснення заходів
державного регулювання»

Сектором НКРЕКП у Полтавській області відповідно до Плану здійснення заходів державного контролю суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженого постановою НКРЕКП від 17.11.2021 № 2222 та посвідчення на проведення планової перевірки від 28.12.2021 № 872, проведено планову перевірку щодо дотримання ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЛУБНИГАЗ-ТРЕЙДИНГ» (код ЄДРПОУ 43173310) (далі – ТОВ «ЛУБНИГАЗ-ТРЕЙДИНГ», Товариство, Ліцензіат) вимог законодавства та Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з постачання природного газу, затверджених постановою НКРЕКП від 16.02.2017 № 201 (далі – Ліцензійні умови) за період діяльності з 09 вересня 2019 року по 31 грудня 2021 року, за результатами якої складено Акт від 09 лютого 2022 року № 100 (далі – Акт перевірки). Ліцензіатом листом від 16.02.2022 № 128 надані пояснення до Акта перевірки (далі – Пояснення). Актом перевірки зафіксовано наступні порушення Ліцензійних умов:

№ з/п	Виявлене порушення	Суть порушення
1	підпункту 2 пункту 2.2 глави 2 Ліцензійних умов у частині обов'язку ліцензіата створити точки контакту (які можуть знаходитись за місцезнаходженням ліцензіата) для надання інформації споживачам стосовно, зокрема, їх прав, чинного законодавства та наявних способів для вирішення спорів та передбачення їх контактних даних і режиму роботи в договорі постачання природного газу і на сайті ліцензіата	Комісія з проведення перевірки здійснювала дзвінки за номером телефону <u>0 800 502 432</u>, який зазначений Ліцензіатом у Відомостях про засоби провадження господарської діяльності з постачання природного газу, наданих Товариством до НКРЕКП та розміщений на сайті ТОВ «ЛУБНИГАЗ-ТРЕЙДИНГ» та дозвонилась до IVR-меню АТ «ЛУБНИГАЗ». При цьому: телефонуючи 07.02.2022 о 13 год. 18 хв., очікування з'єднання з оператором тривало протягом 2 хв. 31 с., відповіді отримано не було; телефонуючи 07.02.2022 о 13 год. 46 хв., очікування з'єднання з оператором тривало протягом 2 хв. 51 с., відповіді отримано не було. Крім того, вибірковою перевіркою договорів на постачання природного газу встановлено наявність в них інформації щодо точки контакту (поштова та електронна адреса для листування та контактний номер телефону), але відсутня інформація щодо режиму роботи контактної точки. (стор. 5 Акта перевірки) <i>Відповідно до Пояснень наданих Ліцензіатом порушення усунуто шляхом забезпечення на офіційному вебсайті Товариства режим роботи Ліцензіата за контактними точками та в договорі постачання природного газу вказані контактні точки Постачальника.</i>

2	підпункту 3 пункту 2.2 глави 2 Ліцензійних умов у частині забезпечення наявності особистого кабінету споживача на власному вебсайті, що має містити і персоніфіковані дані споживача, статистичні дані про ціни та нарахування, і сплату за договором постачання природного газу та іншу інформацію, пов'язану з виконанням зазначеного договору (у разі укладання договору постачання природного газу із побутовими споживачами);	Комісією з проведення перевірки встановлено, що станом на 09.02.2022 для споживачів ТОВ «ЛУБНИГАЗ-ТРЕЙДИНГ» на сайті за посиланням https://www.lgtrading.com.ua у вкладці «ОНЛАЙН-СЕРВІСИ» - «Кабінет Gasolina» натиснувши на вкладку «Кабінет Gasolina» відбувається перехід на сайт https://gasolina-online.com/login, де забезпечується безпосереднє функціонування особистого кабінету споживача. (стор. 5 Акта перевірки)
3	підпункту 6 пункту 2.2 глави 2 Ліцензійних умов у частині обов'язку ліцензіата повідомляти НКРЕКП про всі зміни даних, зазначених у документах, що мають додаватися до заяви про отримання ліцензії, протягом одного місяця з дня їх настання.	ТОВ «ЛУБНИГАЗ-ТРЕЙДИНГ» за період, що перевірявся повідомило НКРЕКП про зміну будівель і приміщень для прийому споживачів та щодо зміни засобів комунікації із споживачами, що додавались до заяви про отримання ліцензії з постачання природного газу, з порушенням терміну на 141 та 149 днів відповідно. (стор. 7 Акта перевірки)
4	підпункту 7 пункту 2.2 глави 2 Ліцензійних умов у частині обов'язку ліцензіата провадити ліцензовану діяльність виключно з використанням засобів провадження господарської діяльності, що зазначені у відомостях про них, які подані до НКРЕКП згідно з вимогами цих Ліцензійних умов.	Комісією з перевірки при дзвінках за номером телефону 0 800 502 432, який зазначений Ліцензіатом у Відомостях про засоби провадження господарської діяльності з постачання природного газу, наданих Товариством до НКРЕКП, дозволилась до IVR-меню АТ «ЛУБНИГАЗ». (стор. 9 Акта перевірки) <i>Відповідно до Пояснень, наданих Ліцензіатом змінено IVR-меню, тобто при здійсненні вхідного дзвінка за номером телефону 0800502432 споживач отримає інформацію щодо постачання природного газу ТОВ «Лубнигаз-Трейдінг».</i>
5	підпункту 18 пункту 2.2 глави 2 Ліцензійних умов у частині обов'язку ліцензіата складати звітність, затверджену НКРЕКП, щодо провадження господарської діяльності з постачання природного газу та подавати її до НКРЕКП у встановленому порядку.	Постановою НКРЕКП від 07.07.2016 № 1234 (із змінами) було затверджено, зокрема, <u>форму звітності № 5 - НКРЕКП - газ - моніторинг (квартальна)</u> «Звіт про діяльність постачальника природного газу» (далі - форма № 5 - НКРЕКП – газ - моніторинг (квартальна) та <u>форму звітності № 5а-НКРЕКП-газ-моніторинг (місячна)</u> «Звіт про діяльність постачальника природного газу з постачання природного газу побутовим споживачам» (далі - форма № 5 - НКРЕКП – газ - моніторинг (місячна). ТОВ «ЛУБНИГАЗ-ТРЕЙДИНГ» до НКРЕКП форму № 5 - НКРЕКП – газ - моніторинг (квартальна) подало з порушенням терміну на 8 днів за I квартал 2021 року, форму № 5-а-НКРЕКП-газ-моніторинг (місячна) за березень та травень 2021 року Товариство подавало з порушенням терміну на 2 та 8 днів відповідно. ТОВ «ЛУБНИГАЗ-ТРЕЙДИНГ» подало до Сектору НКРЕКП у Полтавській області форму № 5-а-НКРЕКП-газ-моніторинг (місячна) за березень, травень, жовтень та грудень

		2021 року з порушенням терміну від 1 до 2 днів. (стор. 17, 18 Акта перевірки)
6	підпункту 19 пункту 2.2 глави 2 Ліцензійних умов у частині обов'язку ліцензіата подавати НКРЕКП копії річної фінансової звітності у встановленому законодавством порядку.	ТОВ «ЛУБНИГАЗ-ТРЕЙДИНГ» не подавало до НКРЕКП та Сектору НКРЕКП у Полтавській області копії річної фінансової звітності за 2019 рік. (стор. 19 Акта перевірки) ТОВ «ЛУБНИГАЗ-ТРЕЙДИНГ» листом від 07.02.2022 № 107 надіслало до НКРЕКП та надало комісії з перевірки копії річної фінансової звітності за 2019 рік.
7	підпункту 22 пункту 2.2 глави 2 Ліцензійних умов у частині здійснення розрахунків із оператором газотранспортної системи за надані послуги транспортування у строки та на умовах, визначених договором транспортування природного газу.	ТОВ «ЛУБНИГАЗ-ТРЕЙДИНГ» остаточну оплату за врегулювання щодобових небалансів за січень 2021 року було проведено 22.02.2021, з порушенням терміну на 1 день. (стор. 23, 24 Акта перевірки)
8	підпункту 25 пункту 2.2 глави 2 Ліцензійних умов у частині обов'язку ліцензіата дотримуватись мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу, затверджених НКРЕКП постановою від 21 вересня 2017 року № 1156 (далі – Стандарти та вимоги), а саме: пункту 3.1 глави 3 у частині забезпечення мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу споживачу та пункту 3.3 глави 3 в частині сплати постачальником споживачу у разі недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу, зазначених у пункті 3.2 цієї глави, компенсації у розмірах, наведених у додатку 3 до цих Стандартів та вимог; пункту 4.9 глави 4 Стандартів та вимог в частині направлення інформації, визначеної у пунктах 4.1 та 4.6 цієї глави, постачальником до НКРЕКП поштою на паперових носіях та в електронному вигляді, а також до її територіальних органів за місцезнаходженням	В ході перевірки встановлено, що ТОВ «ЛУБНИГАЗ-ТРЕЙДИНГ» компенсацію за недотримання Стандартів та вимог по 11 споживачам не сплачувало. Споживачі із заявами про сплату відповідної компенсації самостійно до Товариства не зверталися. Інформація щодо якості послуг постачальника, зазначена в додатках до Стандартів та вимог за I-II квартали 2021 року подавалась Ліцензіатом до НКРЕКП з порушенням терміну від 34 до 125 днів. (стор. 25-27 Акта перевірки) Відповідно до Пояснень, наданих Ліцензіатом по 11 споживачам була здійснена виплата компенсації за недотримання Стандартів та вимог шляхом врахування суми відповідної компенсації, як авансової плати за спожитий природний газ на наступний розрахунковий період.

	постачальника не пізніше ніж через 50 днів після звітного періоду.	
9	підпункту 6 пункту 2.6 глави 2 Ліцензійних умов у частині обов'язку ліцензіата розміщувати на своєму вебсайті мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу	Додаток 16 до Стандартів та вимог за 2019 та 2020 роки Товариством на вебсайті не розміщувався. (стор. 37 Акта перевірки) <i>Відповідно до Пояснень, наданих Ліцензіатом Додаток 16 за 2020 рік до Стандартів та вимог розміщено на сайті Товариства. Протягом 2019 року Товариство не здійснювало постачання природного газу.</i>

Враховуючи вищезазначене, Департамент ліцензійного контролю пропонує прийняти постанову, якою

Відповідно до статей 17, 19 та 22 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг:

1. Застерегти **ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЛУБНИГАЗ-ТРЕЙДИНГ»** щодо недопущення надалі порушень Ліцензійних умов.

2. Відповідно до пункту 1 частини першої та пункту 1 частини другої статті 17 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг», у межах здійснення заходів державного регулювання, зобов'язати **ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЛУБНИГАЗ-ТРЕЙДИНГ»** забезпечити у строк до 07 липня 2022 року:

створення особистого кабінету споживача на власному вебсайті відповідно до підпункту 3 пункту 2.2 глави 2 Ліцензійних умов;

подання до НКРЕКП інформації щодо виплати компенсації 11 споживачам за недотримання Стандартів та вимог відповідно до пунктів 3.3, 3.7 та 3.8 глави 3 Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу, затверджених постановою НКРЕКП від 21 вересня 2017 року № 1156, відповідно до підпункту 25 пункту 2.2 глави 2 Ліцензійних умов.

Директор Департаменту
ліцензійного контролю

Я. Зеленюк



**НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ, ЩО ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ
РЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРАХ ЕНЕРГЕТИКИ
ТА КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ
(НКРЕКП)**

ПОСТАНОВА

Київ

№ _____

Про застереження щодо недопущення
надалі ТОВ «ЛУБНИГАЗ-ТРЕЙДИНГ»
порушень Ліцензійних умов
провадження господарської діяльності з
постачання природного газу та
здійснення заходів державного
регулювання

Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, у результаті розгляду 07 червня 2022 року на засіданні, яке проводилось у формі відкритого слухання, Акта, складеного за результатами проведення планової перевірки дотримання суб'єктом господарювання вимог законодавства та ліцензійних умов з постачання природного газу, від 09 лютого 2022 року № 100, проведеної відповідно до Плану здійснення заходів державного контролю суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, на 2022 рік, затвердженого постановою НКРЕКП від 17 листопада 2021 року № 2222, та посвідчення на проведення планової перевірки від 28 грудня 2021 року № 872, установлено, що ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЛУБНИГАЗ-ТРЕЙДИНГ» (далі – ТОВ «ЛУБНИГАЗ-ТРЕЙДИНГ») (код ЄДРПОУ 43173310) порушило Ліцензійні умови провадження господарської діяльності з постачання природного газу, затверджені постановою НКРЕКП від 16 лютого 2017 року № 201 (далі – Ліцензійні умови), а саме:

підпункт 2 пункту 2.2 глави 2 Ліцензійних умов у частині створення точок контакту (які можуть знаходитись за місцезнаходженням ліцензіата) для

надання інформації споживачам стосовно, зокрема, їх прав, чинного законодавства та наявних способів для вирішення спорів та передбачення їх контактних даних і режиму роботи у договорі постачання природного газу і на сайті ліцензіата;

підпункт 3 пункту 2.2 глави 2 Ліцензійних умов у частині забезпечення наявності особистого кабінету споживача на власному вебсайті, що має містити і персоніфіковані дані споживача, статистичні дані про ціни та нарахування, і сплату за договором постачання природного газу та іншу інформацію, пов'язану з виконанням зазначеного договору (у разі укладання договору постачання природного газу із побутовими споживачами);

підпункт 6 пункту 2.2 глави 2 Ліцензійних умов у частині обов'язку ліцензіата повідомляти НКРЕКП про всі зміни даних, зазначених у документах, що мають додаватися до заяви про отримання ліцензії, протягом одного місяця з дня їх настання;

підпункт 7 пункту 2.2 глави 2 Ліцензійних умов у частині провадження ліцензованої діяльності виключно з використанням засобів провадження господарської діяльності, що зазначені у відомостях про них, які подані до НКРЕКП згідно з вимогами цих Ліцензійних умов;

підпункт 18 пункту 2.2 глави 2 Ліцензійних умов у частині складання звітності, затвердженої НКРЕКП, щодо провадження господарської діяльності з постачання природного газу та подання її до НКРЕКП у встановленому порядку;

підпункт 19 пункту 2.2 глави 2 Ліцензійних умов у частині подання до НКРЕКП копії річної фінансової звітності у встановленому законодавством порядку;

підпункт 22 пункту 2.2 глави 2 Ліцензійних умов у частині здійснення розрахунків із оператором газотранспортної системи за надані послуги транспортування у строки та на умовах, визначених договором транспортування природного газу;

підпункт 25 пункту 2.2 глави 2 Ліцензійних умов у частині обов'язку ліцензіата, дотримуватись мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу, затверджених НКРЕКП;

підпункт 6 пункту 2.6 глави 2 Ліцензійних умов у частині зобов'язання ліцензіата розміщувати на своєму вебсайті мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу.

Відповідно до статей 17, 19 та 22 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг,

ПОСТАНОВЛЯЄ:

1. Застерегти ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЛУБНИГАЗ-ТРЕЙДИНГ» щодо недопущення надалі порушень Ліцензійних умов.

2. Відповідно до пункту 1 частини першої та пункту 1 частини другої статті 17 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг», у межах здійснення заходів державного регулювання, зобов'язати ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЛУБНИГАЗ-ТРЕЙДИНГ» забезпечити у строк до 07 липня 2022 року:

створення особистого кабінету споживача на власному вебсайті відповідно до підпункту 3 пункту 2.2 глави 2 Ліцензійних умов;

подання до НКРЕКП інформації щодо виплати компенсації 11 споживачам за недотримання Стандартів та вимог відповідно до пунктів 3.3, 3.7 та 3.8 глави 3 Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу, затверджених постановою НКРЕКП від 21 вересня 2017 року № 1156, відповідно до підпункту 25 пункту 2.2 глави 2 Ліцензійних умов.

Голова НКРЕКП

К. Ущатовський