

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 2018 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:             | <b>ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ГАЗ СЕРВІС ЮА"</b>  |
| Суб'єкт господарювання: | (найменування)  |
| Місцезнаходження:       | <b>Україна, 04201, м. Київ, вул. Кульженків Сім'ї, 35</b><br>(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 III*)                               | 010       | не більше 10 робочих днів з дати отримання письмового звернення побутового споживача   |   |  |  |   |
| 2. Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для побутових споживачів (п. 5 розділу II*) | 015       | до 30 днів до запланованого набрання чинності такими змінами (крім ціни на природний газ, якщо вона встановлюється для постачальника відповідними державними органами) |   |  |  |   |

|  |     |  |  |  |  |  |
|--|-----|--|--|--|--|--|
| 3. Надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/обмеження газоспоживання, у тому числі:   | 020 | x  |  |  |  |  |
| для побутових 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 |  |  |  |  |
| для побутових споживачів (п. 17 розділу III*)  | 030 | не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання  |  |  |  |  |
| 4. Усування 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   |  |  |  |  |
| 5. Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків, у тому числі:   | 040 | x  |  |  |  |  |
| для побутових споживачів (п. 5 розділу VI*)  | 045 | не більше 20 робочих днів з моменту отримання поштового відправлення з позначкою про вручення  |  |  |  |  |
| для побутових споживачів (п. 8 розділу VI*)  | 050 |  |  |  |  |  |
| 6. Письмове звернення побутового споживача (п. 19 розділу II*), зокрема:   | 055 | до одного місяця   |  |  |  |  |
| скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів   | 060 | до одного місяця   |  |  |  |  |
| 7. Письмове звернення побутового споживача (громадян(ина)) (стаття 20**), зокрема:   | 065 | до одного місяця   |  |  |  |  |
| скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів   | 070 | до одного місяця   |  |  |  |  |

\* 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:

067 351 55 87

Факс:



Хвостенко О.О.

(П. І. Б.)

(П. І. Б.)