

до Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу

ІНФОРМАЦІЯ
щодо показників комерційної якості надання послуг постачальника природного газу
I 2019 року
(квартал)

Подають	Термін подання
Ліцензіати, що провадять господарську діяльність з постачання природного газу	50-й день після звітного періоду
Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	

Респондент:	ТОВ "ЧЕРНІВЦІГАЗ ЗБУТ"	
Суб'єкт господарювання:	(найменування)	
Місцезнаходження:	58009 Чернівецька область місто Чернівці вулиця Винниченка 9 А	
	(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № квартири/офісу)	

Код послуги	Причини звернення відповідно до переліку	Код рядка	Загальна кількість звернень за квартал, шт.	Строк виконання послуги відповідно до законодавства	Середній фактичний строк виконання послуги	Кількість звернень (фактичний строк виконання яких був більший ніж зазначено у графі 2), шт.	Відсоток послуг, наданих з перевищенням установленого строку виконання, %	Примітки
А	Б	В	1	2	3	4	5	6
S1	Надання договору постачання природного газу на вимогу побутового споживача (п. 2 розділу III*)	010	0	не більше 10 робочих днів з дати отримання письмового звернення побутового споживача	0	0	0	0
S2	Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів (п. 5 розділу II*)	015	0	до 30 днів до запланованого набрання чинності такими змінами (крім ціни на природний газ, якщо вона встановлюється для постачальника відповідними державними органами)	0	0	0	0

S3	Надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/обмеження газоспоживання, у тому числі:	020	295	x	24.183	0	0	0
----	---	-----	-----	---	--------	---	---	---

S3.1	для непобутових споживачів (п. 14 розділу II*)	025	1	не менше ніж за три доби (для підприємств металургійної та хімічної промисловості – не менше ніж за 5 діб) до дати такого припинення/обмеження	14	0	0	0
S3.2	для побутових споживачів (п. 17 розділу II*)	030	294	не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання	24.218	0	0	0
S4	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 (п. 28 розділу III*)	035	0	не більше 5 робочих днів	0	0	0	0
S5	Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків, у тому числі:	040	0	х	0	0	0	0
S5.1	для непобутових споживачів (п. 5 розділу VI*)		0	не більше 20 робочих днів з моменту отримання поштового відправлення з позначкою про вручення	0	0	0	0
S5.2	для побутових споживачів (п. 8 розділу VI*)		0		0	0	0	0
S6	Письмове звернення непобутового споживача (п. 19 розділу II), зокрема:	045	135	до одного місяця	8.444	0	0	0
S6.1	скарги щодо якості обслуговування непобутових споживачів	050	0	до одного місяця	0	0	0	0
S7	Письмове звернення побутового споживача (громадян(ина)) (стаття 20**), зокрема:	055	92	до одного місяця	11.848	0	0	0
S7.1	скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	060	0	до одного місяця	0	0	0	0

* 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».

Директор ТОВ "ЧЕРНІВЦІГАЗ ЗБУТ"

Виконавець

Телефон:
(0372)58-72-32

Факс:
(0372)58-72-32

Електронна пошта:
Maryna.Chernyshova@cvgaszbut.104.ua

(підпис)

(підпис)

Ляшенко В.М.

(П. І. Б.)

Чернишова М.М.

(П. І. Б.)

Додаток 11

до Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу

Подають	Термін подання
Ліцензіати, що провадять господарську діяльність з постачання природного газу	50-й день після звітного періоду
Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	

Перелік джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг постачальника природного газу

ТОВ "ЧЕРНІВЦІГАЗ ЗБУТ"

за I - квартал

2019 року

(найменування ліцензіата (постачальника) та його відокремленого підрозділу)

№ з/п	Код джерела інформації	Назва джерела інформації	Форма ведення джерела інформації	Стислий перелік інформації, що містить джерело інформації
1	2	3	4	5
1	1	Система електронного документообігу ІС Документообіг	Електронна форма	Вхідна, вихідна кореспонденція, договірна документація, проектно-технічна документація

Виконавець

(підпис)

Чернишова М.М.

(П. І. Б.)

Телефон:

(0372) 58-72-32

Факс:

(0372) 58-72-32

Електронна пошта:

Maryna.Chernyshova@cvgaszbut.104.ua

{Додаток 11 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1335 від 02.11.2017}