

## Додаток 16

до Мінімальних стандартів та вимог до послуговування споживачів та постачання природного газу

ІНФОРМАЦІЯ

# ЩОДО ДОТРИМАННЯ МІНІМАЛЬНИХ СТАНДАРТІВ ТА ВИМОГ ДО ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ СЛОЖИВАЧІВ ПРИ НАДАННІ ПОСЛУГ ПОСТАЧАННЯ ПРИРОДНОГО ГАЗУ ТА СУМ ВИПЛАЧЕНИХ КОМПЕНСАЦІЙ ЗА НЕДОТРИМАННЯ ЦІХ СТАНДАРТІВ ТА ВИМОГ

**pik** *—* пик

Податок	Термін подання
Ліцензія, що провадить господарську діяльність з постачання природного газу	до 01 березня року, наступного за звітним
Національний комітіс, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	

Товариство з обмеженою відповідальністю "ГАЗЕНЕРГОПРОЕКТ"  
(найменування)  
Суб'єкт господарювання:  
61072, Харківська обл., м. Харків, вул. Тобольська, буд. 38, літера "А-5"  
Місцезнаходження:  
(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № квартири/офісу)

Тип послуги	Код різника	Строк виконання	Розмір компенсації за недотримання стандартів та вимог, грн (без ПДВ)	Кількість виплачених компенсацій за недотримання стандартів та вимог у зважому періоді, грн (без ПДВ)	Сума компенсації, виплачена споживачам у зважому періоді, грн (без ПДВ)	Кількість споживачів, яким налана компенсація
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	0	0	0	0
2. Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів (п. 5 розділу II*)	015	запланованого набрання чинності такими змінами (крім ціни на природний газ, якщо вона становиться для постачальника відповідними державними органами)	0	0	0	0

3. Надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/обмеження газопостачання, у тому числі:	020	X	0	0	0	0
для непобутових споживачів (п. 14 розділу II*)	025	не менше ніж за три доби (для підприємств металургійної та хімічної промисловості – не менше ніж за 5 днів) до дати такого припинення/обмеження	0	0	0	0
для побутових споживачів (п. 17 розділу III*)	030	не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання	0	0	0	0
4. 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	не більше 5 робочих днів	0	0	0	0
5. Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків, у тому числі:	040	X	0	0	0	0
для непобутових споживачів (п. 5 розділу VI*)	045	не більше 20 робочих днів з моменту отримання по питого відправлення з позначкою про вручення	0	0	0	0
для побутових споживачів (п. 8 розділу VII*)	050	0	0	0	0	0
6. Письмове звернення непобутового споживача (п. 19 розділу II*), зокрема:	055	до одного місяця	0	0	0	0
скарги щодо якості обслуговування непобутових споживачів	060	до одного місяця	0	0	0	0
7. Письмове звернення побутового споживача (громадянина) (стаття 20**), зокрема:	065	до одного місяця	0	0	0	0
скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	070	до одного місяця	0	0	0	0

Додаток 14

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

Полагати	Термін подання
Ліцензія, що провадить господарську діяльність з постачання природного газу Національний комітет, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	50-й день після звітного періоду

Реєстр надання послуг постачальника природного газу

Товариство з обмеженою відповідальністю "ГАЗЕНЕРГОПРОЕКТ"  
(найменування ліцензіата (постачальника) та його відокремленого підрозділу)

за 4 квартал 2017 року  
місяць

№ з/п	Код виду послуги (додаток 13)	Інформація про споживача	Дата початку надання послуги	Загримка надання послуги з вини споживача та/або третіх осіб	Дата завершення надання послуги	Тривалість надання послуги (з врахуванням часу затримки)	Примітки	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
0	0	-	-	-	-	10	11	12
						13		14

Виконавець

Безкоровайний С. М.  
(П. І. Б.)

Телефон:

38-057-716-88-55

Факс:

38-057-716-88-55

Електронна пошта:

gazengoproekt2015@gmail.com

## Перелік послуг постачальника природного газу

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

Код послуги	Найменування послуги
S1	Надання договору постачання природного газу на вимогу побутового споживача (п. 2 розділу III*)
S2	Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів (п. 5 розділу II*)
S3	Надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/обмеження газоспоживання, у тому числі:
S3.1	для непобутових споживачів (п. 14 розділу II*)
S3.2	для побутових споживачів (п. 17 розділу III*)
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*)
S5	Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків, у тому числі:
S5.1	для непобутових споживачів (п. 5 розділу VI*)
S5.2	для побутових споживачів (п. 8 розділу VI*), зокрема:
S6	Письмове звернення непобутового споживача (п. 19 розділу II*), зокрема:
S6.1	скарги щодо якості обслуговування непобутових споживачів
S7	Письмове звернення побутового споживача (промайданна) (стаття 20**), зокрема:
S7.1	скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів

S7.1 скажи щодо якості обслуговування поштових службивачів

\* Правила постачання природного газу, затверджені постановою НКРЕКУ від 30 вересня 2015 року № 2496, зареєстровані в Міністерстві юстиції України 06 листопада 2015 року за № 1382/27827.

\*\* Закон України «Про звернення громадян».

Виконавець

**Телефон:**  
**38-057-716-88-55**



Безкоровайний С.М.  
(П. І. Б.)

Електронна пошта:  
[gazenergo2015@gmail.com](mailto:gazenergo2015@gmail.com)

Податок	Термін подання
Ліцензія, що провадять гостепарську лілійність з постачанням природного газу	50-й день після звітного періоду
Національний комітії, що здійснюють державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	

## Реєстр письмових звернень споживачів постачальника природного газу

**Товариство з обмеженою відповідальністю "ГАЗЕНЕРГОПРОЕКТ"**  
**(найменування ліцензіата (постачальника) та його відокремленого підрозділу)**

за 4 квартал 201/  
місяць року

№ з/п	Звернення	Код виду звернення (додаток 13)												Інформація про споживача	Предмет звернення	Дата отримання звернення	Дата надання відповіді на звернення	Строк надання відповіді, днів	Приймачка				
		Код джерела інформації відповідно до переліку (додаток 11), затвердженого внутрішнім розпорядчим документом піцензіата (постачальника)			прізвище, ім'я, по батькові (найменування)			адреса			телефон			інша інформація			скарга			пропозиція (зауваження)			заява (клопотання)
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14									
1.	Усього звернень, у тому числі:		x	x	x	x	x	x	0	0	x	x	0	x									
1.1	непобутових споживачів,	x	x	x	x	x	x	x	0	0	x	x	0	x									
1.2	у тому числі:	x	x	x	x	x	x	x	0	0	x	x	0	x									
1.2	побутових споживачів,	x	x	x	x	x	x	x	0	0	x	x	0	x									
1.2	у тому числі:	x	x	x	x	x	x	x	0	0	x	x	0	x									

Виконавець

Телефон:

38-057-716-88-55



Електронна пошта:

Безкоровайний С. П.  
(Н.І.Б.)

## Додаток 12

Додаток 11

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

Позаягов	Термін полання
Ліцензіата, що провадять господарську діяльність з постачанням природного газу	50-й день після звітного періоду
Національний комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	

**Перелік джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг постачальника природного газу**

Товариство з обмеженою відповідальністю "ГАЗЕНЕРГОПРОЕКТ"  
(найменування ліцензата (постачальника) та його відокремленого підрозділу)

2017 рік

№ з/п	Код джерела інформації	Назва джерела інформації	Форма зведення джерела інформації	Списливий перелік інформації, що містить джерело інформації
1	2	3	4	5

Відсутній  
Паперовий носій

Вхідна/виходна кореспонденція

Виконавець

(підпис)

(П.І.Б.)



Електронна пошта:  
38-057-716-88-55  
9gazenergo2015@gmail.com

Телефон:

Факс:

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

## Додаток 10

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

## ІНФОРМАЦІЯ

## ЩОДО ПОКАЗНИКІВ КОМЕРЦІЙНОЇ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ПОСТАЧАЛЬНИКА ПРИРОДНОГО ГАЗУ

\_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ 2018\_ року  
(квартал)

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

Респондент:

Суб'єкт господарювання: Товариство з обмеженою відповідальністю "ТАЗЕНЕРГОПРОЕКТ"

(найменування)

Місце знаходження: 61072, Харківська обл., м. Харків, вул. Тобольська, буд. 38, літера "А-5"  
(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/прозвулок, площа тощо. № будинку/корпусу, № квартири/офісу)

Код постути	Причина звернення відповідно до переліку	Загальна кількість звернень за квартал, шт.	Строк виконання постути відповідно до законодавства	Середній фактичний строк виконання постути	Кількість звернень (фактичний строк виконання яких був більший ніж заданено у графі 2), шт.	Відсоток постути, наданих з перевищенням установленого строку виконання, %	Примітки
A	B	C	D	E	F	G	H
S1	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	-	-	-
S2	Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових 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)	-	-	-

S3	Надання – повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/ обмеження газоспоживання, у тому числі:	020	-	X	-	-	-
S3.1	для непобутових споживачів (п. 14 розділу II*)	025	-	не менше ніж за три доби (для підприємств хімічної промисловості та металургійної галактичної та хімічної промисловості до 5 місяців та 5 днів)	-	-	-
S3.2	для побутових споживачів (п. 17 розділу II*)	030	-	до дати такого припинення/обмеження не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання	-	-	-
S4	Усунення порушення або надання обрүктуваної 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	-	-	-
S5	Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків, у тому числі:	040	-	X	-	-	-
S5.1	для непобутових споживачів (п. 5 розділу VI*)	-	не більше 20 робочих днів з моменту отримання поштового відповіді з позначкою про вручення	-	-	-	-
S5.2	для побутових споживачів (п. 8 розділу VII*)	-	-	-	-	-	-
S6	Письмове звернення непобутового споживача (п. 19 розділу II), зокрема:	045	-	до одного місяця	-	-	-
S6.1	скарги щодо якості обслуговування непобутових споживачів	050	-	до одного місяця	-	-	-
S7	Письмове звернення побутового споживача (п. 19 розділу VII), зокрема:	055	-	до одного місяця	-	-	-
S7.1	скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	060	-	до одного місяця	-	-	-

\* Правила постачання природного газу, затверджені постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2496, зареєстровані у Міністерстві юстиції України

опада 2015 року за № 1382/2/821.

Телефон:

38 057-716-88-55

Факс:

38-057-716-88-55

Електронна пошта



## Додаток 10

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

## ІНФОРМАЦІЯ

## ЩОДО ПОКАЗНИКІВ КОМЕРЦІЙНОЇ ЯКОСТІ надання послуг постачальника природного газу

4 2017 - року  
(квартал)

Підходить	Термін подання
Ліцензія, що провадять господарську діяльність з постачанням природного газу	50-й день після звітного періоду
Національний комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	

Респондент:  
Суб'єкт господарювання: Товариство з обмеженою відповідальністю "ТАЗЕНЕРГОПРОЕКТ"  
(найменування)

Місце нахождення: 61072, Харківська обл., м. Харків, вул. Тобольська, буд. 38, літера "А-5"  
(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/прозвулок, типова адреса, № будинку/корпусу, № квартири/офісу)

Код послуги	Причини звернення відповідно до переліку	Загальна кількість звернень за квартал, шт.	Строк виконання послуг відповідно до законодавства	Середній фактичний строк виконання послуги	Кількість звернень (фактичний строк виконання), яких був виконання послуги більший ніж зазначено у графі 2, шт.	Відсоток послуг, наданих з перевищением установленого строку виконання, %	Примітки
A	B	C	D	E	F	G	H
S1	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	-	-	-	
S2	Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів (п. 5 розділу II*)	015	чиності такими змінами (крім тін на природний газ, якщо вона встановлюється для постачальника відповідними державними органами)				