

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 розподілу природного газу та сум виплачених компенсацій за недотримання цих стандартів та вимог

за 2022 рік¹
(рік)

| | |
|--|---|
| Подають | Термін подання |
| Ліцензіати, що провадять господарську діяльність з розподілу природного газу | до 01 березня року, наступного за звітним |
| Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг | |

| | | | | | | |
|--|---|----------|-------------|--------------------------|----------|---------|
| Респондент: | ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «УКР ГАЗ РЕСУРС» | | | | | |
| Суб'єкт господарювання: | (найменування) | | | | | |
| Місцезнаходження: | 04070, | Україна, | місто Київ, | вул. Сагайдачного Петра, | буд. 25, | офіс, 5 |
| (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 виплачена споживачам у звітному періоді, грн (без ПДВ) | Кількість споживачів, яким надана компенсація |
|---|-----------|---|---|--|---|---|
| А | Б | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Надання технічного доступу до газорозподільної системи, у тому числі: | 010 | х | | | | |
| 1) надання дозволу на приєднання, проекту договору на приєднання, технічних умов приєднання та відповідних рахунків щодо їх оплати від дня реєстрації заяви про приєднання (або дати отримання уточнених даних та/або дати усунення зауважень), у тому числі: | 015 | х | | | | |
| без необхідності їх узгодження з власником газових мереж (п. 2 гл. 2 розділу V*) | 020 | до 10 робочих днів | | | | |
| у разі необхідності їх узгодження з власником газових мереж (п. 2 гл. 2 розділу V*) | 025 | до 10 робочих днів після отримання письмової згоди власника газових мереж | | | | |
| 2) погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини у разі його розробки замовником (п. 4 гл. 2 розділу V*) | 030 | не більше 15 календарних днів | | | | |

| | | | | | | |
|--|-----|---|--|--|--|--|
| 3) надання додаткової угоди до договору на приєднання після погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини замовником (п. 4 гл. 2 розділу V*) | 035 | до 10 робочих днів | | | | |
| 4) надання послуги з приєднання до газорозподільної системи (п. 2 гл. 2 розділу V*) | 040 | протягом строку, визначеного договором на приєднання до ГРМ | | | | |
| 5) забезпечення підключення об'єкта замовника до ГРМ (фізичне з'єднання газових мереж зовнішнього та внутрішнього газопостачання) після надання Оператору ГРМ замовником підтвердних документів про введення в експлуатацію газових мереж внутрішнього газопостачання та їх фізичну наявність у точці приєднання, у тому числі: | 045 | x | | | | |
| у міській місцевості (якщо договором на приєднання не встановлений більш пізній термін) (п. 9 гл. 2 розділу V*) | 050 | до 10 робочих днів | | | | |
| у сільській місцевості (якщо договором на приєднання не встановлений більш пізній термін) (п. 9 гл. 2 розділу V*) | 055 | до 15 робочих днів | | | | |
| б) пуск газу в газові мережі внутрішнього газопостачання за умови укладення договору розподілу природного газу (технічної угоди) та після набуття споживачем (суміжним суб'єктом ринку природного газу) підтверджених обсягів природного газу на відповідний період, у тому числі: | 060 | x | | | | |
| у міській місцевості (п. 9 гл. 2 розділу V*) | 065 | до 5 робочих днів | | | | |
| у сільській місцевості (п. 9 гл. 2 розділу V*) | 070 | до 10 робочих днів | | | | |
| 2. Надання договору розподілу природного газу, підписаного уповноваженою особою Оператора ГРМ, за письмовою вимогою споживача (п. 4 гл. 3 розділу VI*) | 075 | до 10 робочих днів | | | | |
| 3. Припинення/обмеження газопостачання (розподілу природного газу) на об'єкт споживача у випадках, визначених пунктом 1 глави 7 розділу VI Кодексу ГРМ | 080 | не менше ніж за три доби до запланованої дати припинення газопостачання (розподілу природного газу) | | | | |
| 4. Відновлення газопостачання (розподілу природного газу) за письмовим зверненням споживача (його постачальника) про відновлення газопостачання (розподілу природного газу) та після усунення порушень (за їх наявності) і відшкодування Оператору ГРМ витрат на припинення та відновлення газопостачання (розподілу природного газу), у тому числі: | 085 | x | | | | |
| у міській місцевості (п. 6 гл. 7 розділу VI*) | 090 | до 2 робочих днів | | | | |
| у сільській місцевості (п. 6 гл. 7 розділу VI*) | 095 | до 5 робочих днів | | | | |
| 5. Тимчасове припинення розподілу природного газу з дня реєстрації відповідної заяви споживача, у тому числі: | 100 | x | | | | |
| у міській місцевості (п. 3 гл. 4 розділу IX*) | 105 | до 5 робочих днів | | | | |
| у сільській місцевості (п. 3 гл. 4 розділу IX*) | 110 | до 10 робочих днів | | | | |

| | | | | | | |
|---|-----|--|--|--|--|--|
| 6. Якість природного газу, у тому числі: | 115 | x | | | | |
| 1) перевірка величини тиску та/або якісних показників газу на підставі письмової заяви споживача, у тому числі: | 120 | x | | | | |
| у міській місцевості (п. 5 гл. 2 розділу VIII*) | 125 | до 2 робочих днів | | | | |
| у сільській місцевості (п. 5 гл. 2 розділу VIII*) | 130 | до 5 робочих днів | | | | |
| 2) надання підтвердних документів щодо ФХП природного газу (п. 5 гл. 2 розділу VIII*) | 135 | до 5 робочих днів з дня надходження письмового запита споживача | | | | |
| 7. Приладовий облік природного газу, у тому числі: | 140 | x | | | | |
| 1) позачергова або експертна повірка ЗВТ, якщо ініціатором був Оператор ГРМ (п. 5 гл. 11 розділу X*) | 145 | до 10 робочих днів з дати складання протоколу або з дати отримання споживачем листа Оператора ГРМ про проведення повірки | | | | |
| 2) експертиза ЗВТ та/або пломби (п. 2 гл. 10 розділу X*) | 150 | протягом 10 робочих днів з дня складання протоколу | | | | |
| 8. Розгляд письмового звернення непобутового споживача, зокрема: | 155 | до одного місяця | | | | |
| скарги щодо якості надання послуг, у тому числі: | 160 | до одного місяця | | | | |
| скарги щодо якості природного газу | 165 | до одного місяця | | | | |
| скарги щодо перерв у газопостачанні (розподілу) природного газу | 170 | до одного місяця | | | | |
| скарги щодо якості обслуговування непобутових споживачів | 175 | до одного місяця | | | | |
| 9. Розгляд письмового звернення побутового споживача (громадянин(ина)) (стаття 20**), зокрема: | 180 | до одного місяця | | | | |
| скарги щодо якості надання послуг, у тому числі: | 185 | до одного місяця | | | | |
| скарги щодо якості природного газу | 190 | до одного місяця | | | | |
| скарги щодо перерв у газопостачанні (розподілу) природного газу | 195 | до одного місяця | | | | |
| скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів | 200 | до одного місяця | | | | |

* Кодекс газорозподільних систем, затверджений постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2494, зареєстрований у Міністерстві юстиції України

06 листопада 2015 року за № 1379/27824.


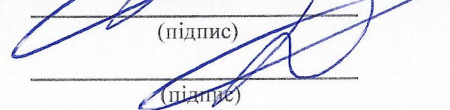
** Закон України «Про звернення громадян».

Керівник (власник) суб'єкта господарювання

Виконавець

телефон: 0800333291

Факс:


(підпис)

(підпис)

Денисович В.В.

(П. І. Б.)

Денисович В.В.

(П. І. Б.)

Електронна пошта:
tender.ugr@gmail.com

Додаток 16

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 2022__ рік
(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: | ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «УКР ГАЗ РЕСУРС» |
| Суб'єкт господарювання: | (найменування) |
| Місцезнаходження: | 04070, Україна, місто Київ, вул. Сагайдачного Петра, буд. 25, офіс, 5 (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 |
|---|-----------|--|---|--|--|---|
| A | 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 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) | | | | |

| | | | | | |
|--|-----|--|--|--|--|
| 3. Надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/обмеження газоспоживання, у тому числі: | 020 | х | | | |
| 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 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. 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 | | | |
| 5. Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків, у тому числі: | 040 | х | | | |
| для непобутових 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 непобутового споживача (п. 19 розділу II*), зокрема: | 055 | до одного місяця | | | |
| скарги щодо якості обслуговування непобутових 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: 0800333291

Факс:

Електронна пошта:
tender.ugr@gmail.com

Денисович В.В.

(П. І. Б.)

Денисович В.В.

(П. І. Б.)