

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:	Товариство з обмеженою відповідальністю "КАРПАТНАФТОХІМ"
Суб'єкт господарювання:	(найменування)
Місцезнаходження:	77306, Івано-Франківська область, місто Калуш, вул. Промислова, 4
	(поштовий індекс, області/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 встановленого строку виконання, %	Примітки
A	B	B	1	2	3	4	5	6
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 металургійної та хімічної промисловості – не менше ніж за 5 днів) до дати такого припинення/обмеження	-	-	-	-
S3.2	для побутових споживачів (п. 17 розділу II*)	030	-	не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання	-	-	-	-
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	-	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 відправлення з позначкою про вручення	-	-	-	-
S5.2	для побутових споживачів (п. 8 розділу VI*)		-		-	-	-	-
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 (громадянин(ина)) (стаття 20**), 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 06 листопада 2015 року за № 1382/27827.

** Закон України «Про звернення громадян».

Генеральний директор

Фахівець I категорії УЗВ

Телефон:
(03472) 7-37-24

Факс:
(03472) 6-10-25

Електронна пошта:
UE@knh.com.ua



Підсадюк І.М.

Івахнюк Н.В.

Handwritten signature

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

Товариство з обмеженою відповідальністю "КАРПАТНАФТОХІМ"

за I квартал

2019 рік

(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
-	-	-	-	-

Виконавець

Телефон:

(03472) 7-37-24



Івахнюк Н.В.

Електронна пошта:

UE@knh.com.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}

Додаток 12

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	

Реєстр письмових звернень споживачів постачальника природного газу

Товариство з обмеженою відповідальністю "КАРПАТНАФТОХІМ"

за I квартал 2019 року

(найменування ліцензіата (постачальника) та його відокремленого підрозділу)

№ з/п	Звернення	Код виду звернення (додаток 13)	Код джерела інформації відповідно до переліку (додаток 11), затвердженого внутрішнім розпорядчим документом ліцензіата (постачальника)	Інформація про споживача				Предмет звернення			Дата отримання звернення споживача	Дата надання відповіді на звернення споживача	Строк надання відповіді, днів	Примітки
				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:	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.1	непобутових споживачів, у тому числі:	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.2	побутових споживачів, у тому числі:	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Виконавець

Телефон:
(03472) 7-37-24



Івахнюк Н.В.

Електронна пошта:
UE@knh.com.ua

{Додаток 12 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1335 від 02.11.2017}

Перелік послуг постачальника 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*)
S6	Письмове звернення непобутового споживача (п. 19 розділу II*), зокрема:
S6.1	скарги щодо якості обслуговування непобутових споживачів
S7	Письмове звернення побутового споживача (громадян(ина) (стаття 20**), зокрема:
S7.1	скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів

* Правила постачання природного газу, затверджені постановою НКРЕКП 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:
(03472) 7-37-24

Факс:
(03472) 6-10-25



Івахнюк Н.В.

Електронна пошта:
UE@knh.com.ua

Додаток 14

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	

Реєстр надання послуг постачальника природного газу

Товариство з обмеженою відповідальністю "КАРПАТНАФТОХІМ"

за 1 квартал 2019 року

(найменування ліцензіата (постачальника) та його відокремленого підрозділу)

№ з/п	Код виду послуги (додаток 13)	Код джерела інформації відповідно до переліку (додаток 11), затвердженого внутрішнім розпорядчим документом ліцензіата (постачальника)	Інформація про споживача				Дата початку надання послуги	Затримка надання послуги з вини споживача та/або третіх осіб		Дата завершення надання послуги	Тривалість надання послуги (з вирахуванням часу затримки)		Примітки
			прізвище, ім'я, по батькові (найменування)	адреса	телефон	інша інформація		календарні дні	робочі дні		календарні дні	робочі дні	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Виконавець

Телефон:

(03472) 7-37-24

Факс:

(03472) 6-10-25

Електронна пошта:

UE@knh.com.ua

Івахнюк Н.В.



{Додаток 14 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1335 від 02.11.2017}