

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)

Подать	Термін подання
Ліцензати, 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:	<b>Товариство з обмеженою відповідальністю "КАРПАТНАФТОХІМ"</b>
Суб'єкт господарювання:	(найменування)
Місцезнаходження:	<b>77306, Івано-Франківська область, місто Калуш, вул. Промислова, 4</b>
	<small>(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № квартири/офісу)</small>

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 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 діб) 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.

*В.М. / В.М. / В.М.*

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"

(найменування ліцензіата (постачальника) та його відокремленого підрозділу)

за

4  
квартал

2017 рік

№ 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

Факс:  
(03472) 6-10-25

Електронна пошта:  
[UE@knh.com.ua](mailto:UE@knh.com.ua)

Івахнюк Н.В.

{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	

Ресстр письмових звернень споживачів постачальника природного газу

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

за 4 2017 року  
квартал

№ з/п	Звернення	Код виду звернення (додаток 13)	Код джерела інформації відповідно до перлику (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

Факс:  
(03472) 6-10-25

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}

Додаток 14

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

Подають	Термін подання
Лицензіати, 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 4 2017 року  
квартал

(найменування ліцензіата (постачальника) та його відокремленого підрозділу)

№ з/п	Код виду послуги (додаток 13)	Код джерела інформації відповідно до перлику (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

\_\_\_\_\_

Івахівок Н.В.

Телефон:

(03472) 7-37-24

Факс:

(03472) 6-10-25

Електронна пошта:

UE@knh.com.ua

{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}