

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

ІНФОРМАЦІЯ
щодо показників комерційної якості надання послуг постачальника природного газу

2 2021 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 <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 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 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 (громадян(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

Провідний фахівець УЗВ

Телефон:
(03472) 7-37-24

Факс:
(03472) 6-10-25

Електронна пошта:
UE@knh.com.ua



Підсадюк І.М.

Івахнюк Н.В.

м.п. / І.М. Підсадюк

Додаток ІІ

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 2 квартал

2021 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 ІІ із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1335 від 02.11.2017}

кар/м.алева

Додаток 12

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 письмових звернень споживачів постачальника природного газу

Товариство з обмеженою відповідальністю "КАРПАТНАФТОХІМ"

за 2 квартал 2021 року

(найменування ліцензіата (постачальника) та його відокремленого підрозділу)

| № з/п | Звернення | Код виду звернення (додаток 13) | Код джерела інформації відповідно до перліку (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 (звуження) | 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}

Суб'єкт господарювання

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

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 побутового 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) 7-35-50 _____



Івахнюк Н.В. _____

Електронна пошта:
UE@knh.com.ua _____

Служба з надання послуг

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 2 квартал 2021 року

(найменування ліцензіата (постачальника) та його відокремленого підрозділу)

| № з/п | Код виду послуги (додаток 13) | Код джерела інформації відповідно до перліку (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@kph.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)

Івахнюк Н.В.