

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

ІНФОРМАЦІЯ

щодо показників комерційної якості надання послуг постачальника природного газу

II 2021 року
(квартал)

Подають	Термін подання
Ліцензіанти, що провадять господарську діяльність з постачання природного газу	50-й день після звітного періоду
Національній комісії, що здійснює державне регулюван-ня у сферах енергетики та комунальних послуг	

Респондент:

Суб'єкт господарювання: **ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ОПЕРАТОР ЕНЕРГІЇ»**

(найменування)

Місцезнаходження:

(поштовий індекс, область/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 перевищенням установленого 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 до 30 днів до запланованого набрання чинності такими змінами (крім ціни на природний газ, якщо вона встановлюється для постачальника відповідними державними органами)	-	-	-	-
S2	Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для побутових споживачів (п. 5 розділу II*)	015	-		-	-	-	-

S3	Надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/ обмеження газоспоживання, у тому числі:	020	-	-	x	-	-	-	-
S3.1	для побутових 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 побутових 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*)		-	-	до одного місяця	-	-	-	-
S6	Письмове звернення побутового споживача (п. 19 розділу II), зокрема:	045	-	-	до одного місяця	-	-	-	-
S6.1	скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	050	-	-	до одного місяця	-	-	-	-
S7	Письмове звернення побутового споживача (громадянина) (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».

Керівник (власник) суб'єкта господарювання

Виконавець

Д.Б.Богданов

Д.Б.Богданов
(П. І. Б.)



Електронна пошта: info@operator.in.ua

Телефон: 073-130-30-33

Факс: -

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

Подають	Термін подання
Ліцензіанти, що провадять господарську діяльність з розподілу 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 «ОПЕРАТОР ЕНЕРГІЇ» за ІІ квартал 2021 року
(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
1	001	Форма зворотного зв'язку на сайті	Ресстрація в журналі звернень, скарг, претензій	Дата, номер, назва споживача, стислий зміст (опис), результат розгляду

Виконавець

Телефон:

073-130-30-33

Факс:

-

Д.Б.Богданов
(п. І. Б.)



Додаток 12 до Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу

Подають		Термін подання
Ліцензія, що провадить господарську діяльність з розподілу 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 «ОПЕРАТОР ЕНЕРГІЇ» за II квартал 2021 року

(найменування ліцензіата (постачальника) та його відокремленого підрозділу)

№ з/п	Звернення	Код виду звернення (додаток 13)	Код джерела інформації відповідно до переліку внутрішнім розпорядженням (додаток 1), затвердженого ліцензіатом (постачальником)	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	адреса	телефон	інша інформація	скарга	пропозиція (заявка)	заявка (клопотання)				
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1.1	Усього звернень, у тому числі:	x	001	x	x	x	x	0	0	0	x	x	0	x
1.1	непобутових споживачів, у тому числі:	x	001	x	x	x	x	0	0	0	x	x	0	x
1.2	побутових споживачів, у тому числі:	x	001	x	x	x	x	0	0	0	x	x	0	x

Виконавець

Телефон:

073-130-30-33

Факс:

Електронна пошта:

info@operator.in.ua

Д.Б.Богданов



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

Подають		Термін подання
Ліцензіати, що провадять господарську діяльність з розподілу природного газу	Ліцензіати, що провадять господарську діяльність з розподілу 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 «ОПЕРАТОР ЕНЕРГІЇ» за II квартал 2021 року

(найменування ліцензіата (постачальника) та його відокремленого підрозділу) місяць

№ з/п	Код вику послуги (додаток 13)	Код ліцензії 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 врахуванням часу затримки)		Примітки
			прізвище, ім'я, по батькові	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
1	-	001	-	-	-	-	8	-	-	-	-	-	-



Виконавець

Д.Б.Богданов

Телефон: 073-130-30-33

Факс: -

Електронна пошта: info@operator.in.ua