

## 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 2019 рік

Респондент:	<b>ТОВ "ХАРКІВГАЗ ЗБУТ"</b>
Суб'єкт господарювання:	(найменування)
Місцезнаходження:	61004, м. Харків, вул. Москалівська, буд. 57/59 (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
А	Б	І	2	3	4	5
1. Надання договору постачання природного газу на вимогу побутового споживача (п. 2 розділу ІІІ*)	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)	-	-	-	
2. Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів (п. 5 розділу ІІ*)	015		-	-	-	
3. Надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/обмеження газоспоживання, у тому числі:	020	x				
для непобутових споживачів (п. 14 розділу ІІ*)	025	не менше ніж за три доби (для підприємств металургійної та хімічної промисловості – не менше ніж за 5 днів) до дати такого припинення/обмеження	-	-	-	

	не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання	-	-	-	
для побутових споживачів (п. 17 розділу ІІІ*)	030				
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 ІІІ*)	035	не більше 5 робочих днів	-	-	
5. Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків, у тому числі:	040	х			
для побутових 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 побутового споживача (п. 19 розділу ІІ*), зокрема:	055	до одного місяця	-	-	
скарги щодо якості обслуговування побутових 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».



Директор

П.О. Тиндик  
(П. І. Б.)

Головний бухгалтер

О.О. Сорочинська  
(П. І. Б.)

Телефон:  
(057) 763-07-39

Електронна пошта:  
office@khgaszbut.104.ua

Факс:  
(057) 763-07-39