

ІНФОРМАЦІЯ
щодо показників комерційної якості надання послуг оператора газорозподільної системи
за **IV 2019р**
(квартал)

Ліцензіати, що провадять господарську діяльність з розподілу природного газу	Термін подання
Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	50-й день після звітного періоду

Респондент: **ТОВ "СпектрГаз"**
Суб'єкт господарювання: _____

(найменування)

Місцезаходження: 79066, Львівська область, м. Львів, вул. Вулицека, 14
(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 з перевищенням установленого строку виконання, %	Примітки
A		B						
S1	Надання технічного доступу до газорозподільної системи, у тому числі: надання дозволу на приєднання, проекту договору на приєднання, технічних умов приєднання та відповідних рахунків щодо їх оплати від дня реєстрації заяви про приєднання (або дати отримання уточнених даних та/або дати ухвалення зауважень), у тому числі:	010	1	х	7	0	0	0
S1.1		015	1	х	7	0	0	0
S1.1.1	без необхідності їх угодження з власником газових мереж (п. 2 гл. 2 розділу V*)	020	1	до 10 робочих днів до 10 робочих днів після отримання письмової згоди власника газових мереж	7	0	0	0
S1.1.2	у разі необхідності їх угодження з власником газових мереж (п. 2 гл. 2 розділу V*)	025	0		0	0	0	0
S1.2	потогдження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини у разі його розробки замовником (п. 4 гл. 2 розділу V*)	030	1	не більше 15 календарних днів	2	0	0	0

S1.3	надання додаткової угоди до договору на прислання після погодження проекту зовнішнього газопостачання та його когторисної частини замовником (п. 4 гл. 2 розділу V*)	035	1	до 10 робочих днів	2	0	0	0	0
S1.4	надання послуги з пред'явлення до газорозподільної системи (п. 2 гл. 2 розділу V*)	040	1	протягом строку, визначеного договором на пред'явлення до ГРМ	2	0	0	0	0
S1.5	забезпечення підключення об'єкта замовника до ГРМ (фізичне з'єднання газових мереж зовнішнього та внутрішнього газопостачання) після надання Оператору ГРМ замовником підтверджених документів про введення в експлуатацію газових мереж внутрішнього газопостачання та їх фізичну наявність у точці прислання, у тому числі:	045	1	X	1	0	0	0	0
S1.5.1	у міській місцевості (якщо договором на прислання не встановлений більш пізній термін) (п. 9 гл. 2 розділу V*)	050	1	до 10 робочих днів	1	0	0	0	0
S1.5.2	у сільській місцевості (якщо договором на пред'явлення не встановлений більш пізній термін) (п. 9 гл. 2 розділу V*)	055	0	до 15 робочих днів	0	0	0	0	0
S1.6	пуск газу в газові мережі внутрішнього газопостачання за умови укладення договору розподілу природного газу (технічної угоди) та після набуття споживачем (суміжним суб'єктом ринку природного газу) підтверджених обсягів природного газу на відповідний період, у тому числі:	060	1	X	1	0	0	0	0
S1.6.1	у міській місцевості (п. 9 гл. 2 розділу V*)	065	1	до 5 робочих днів	1	0	0	0	0
S1.6.2	у сільській місцевості (п. 9 гл. 2 розділу V*)	070	0	до 10 робочих днів	0	0	0	0	0
S2	Надання договору розподілу природного газу, підписаного уповноваженою особою Оператора ГРМ, за письмовою вимогою споживача (п. 4 гл. 3 розділу VI*)	075	1	до 10 робочих днів	1	0	0	0	0
S3	Припинення/обмеження газопостачання (розподілу природного газу) на об'єкт споживача у випадках, визначених пунктом 1 глави 7 розділу VI Кодексу ГРМ	080	0	не менше ніж за три доби до запланованої дати припинення газопостачання (розподілу природного газу)	0	0	0	0	0
S4	Відновлення газопостачання (розподілу природного газу) за письмовим зверненням споживача (його постачальника) про відновлення газопостачання (розподілу природного газу) та після усунення порушень (за їх наявності) і відшкодування Оператору ГРМ витрат на припинення та відновлення газопостачання (розподілу природного газу), у тому числі:	085	0	X	0	0	0	0	0
S4.1	у міській місцевості (п. 6 гл. 7 розділу VI*)	090	0	до 2 робочих днів	0	0	0	0	0
S4.2	у сільській місцевості (п. 6 гл. 7 розділу VI*)	095	0	до 5 робочих днів	0	0	0	0	0
S5	Тимчасове припинення розподілу природного газу з дня реєстрації відповідної заяви споживача, у тому числі:	100	0	X	0	0	0	0	0
S5.1	у міській місцевості (п. 3 гл. 4 розділу IX*)	105	0		0	0	0	0	0
S5.2	у сільській місцевості (п. 3 гл. 4 розділу IX*)	110	0		0	0	0	0	0

3	Якість природного газу, у тому числі:	115	0	Х	0	0	0	0	0
S6	Якість природного газу, у тому числі:	115	0	Х	0	0	0	0	0
S6.1	перевірка величини тиску та/або якісних показників газу на підставі письмової заяви споживача, у тому числі:	120	0	Х	0	0	0	0	0
S6.1.1	у міській місцевості (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	125	0	до 2 робочих днів	0	0	0	0	0
S6.1.2	у сільській місцевості (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	130	0	до 5 робочих днів	0	0	0	0	0
S6.2	надання підтверджених документів щодо ФХП природного газу (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	135	0	надходження письмового запиту споживача	0	0	0	0	0
S7	Прикладовий облік природного газу, у тому числі:	140	0	Х	0	0	0	0	0
S7.1	позачергова або експертна перевірка ЗВТ, якщо ініціатором був Оператор ГРМ (п. 5 гл. 11 розділу Х*)	145	0	до 10 робочих днів з дати складання протоколу або з дати отримання споживачем листа Оператора ГРМ про проведення перевірки	0	0	0	0	0
S7.2	експертиза ЗВТ та/або пломби (п. 2 гл. 10 розділу Х*)	150	0	протягом 10 робочих днів з дати складання протоколу	0	0	0	0	0
S8	Письмове звернення непобутового споживача, зокрема:	155	0	до одного місяця	0	0	0	0	0
S8.1	скарги щодо якості надання послуг, у тому числі:	160	0	до одного місяця	0	0	0	0	0
S8.1.1	скарги щодо якості природного газу	165	0	до одного місяця	0	0	0	0	0
S8.1.2	скарги щодо перерв у газопостачанні (розподілу природного газу)	170	0	до одного місяця	0	0	0	0	0
S8.1.3	скарги щодо якості обслуговування непобутових споживачів	175	0	до одного місяця	0	0	0	0	0
S9	Письмове звернення побутового споживача (громадянин(ина)) (стаття 20**), зокрема:	180	0	до одного місяця	0	0	0	0	0
S9.1	скарги щодо якості надання послуг, у тому числі:	185	0	до одного місяця	0	0	0	0	0
S9.1.1	скарги щодо якості природного газу	190	0	до одного місяця	0	0	0	0	0
S9.1.2	скарги щодо перерв у газопостачанні (розподілу природного газу)	195	0	до одного місяця	0	0	0	0	0
S9.1.3	скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	200	0	до одного місяця	0	0	0	0	0

* Кодекс газорозподільних систем, затверджений постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2494, зареєстрований у Міністерстві юстиції України 06 листопада 2015 року за № 1379/27824.

** Закон України «Про звернення громадян».

Керівник (власник) суб'єкта господарювання

Виконавець



Репицький В. В.

Несторак Р. С.

Телефон:
(032) 2454363

Факс:

Електронна пошта:
Spektrgaz1@gmail.com

Додаток 6
до Мінімальних стандартів та вимог до якості
обслуговування споживачів та постачання
природного газу

Подать	Термін подання
Ліцензія, що провадить господарську діяльність з розподілу природного газу	
Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	50-й день після звітного періоду

Перелік джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг Оператора ГРМ

ТОВ "СпектрГаз"
(найменування ліцензіата (Оператора ГРМ) та його відокремленого підрозділу)

IV кв. 2019 рік

№ з/п	Код джерела інформації	Назва джерела інформації	Форма ведення джерела інформації	Стилий перелік інформації, що містить джерело
1	2	3	4	5
1	1S	Журнал обліку	Паперова форма	ПІБ або назва споживача, адреса, телефон, ел. пошта, предмет звернення, дата
2	2S	електронна база даних	Електронна форма	ПІБ або назва споживача, адреса, телефон, ел. пошта, предмет звернення, дата

Виконавець



(підпис)

Репицький В.В.
(П.І.Б.)

Телефон:

(032) 2454363

Факс:

Електронна пошта:

Spektgaz1@gmail.com

Додаток 7
до Мінімальних стандартів та вимог до
якості обслуговування споживачів та
постачання природного газу

Подать	Термін подання
Ліцензіанти, що провадять господарську діяльність з розподілу природного газу	50-й день після звітнього періоду
Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	

Рестр письмових звернень споживачів Оператора ГРМ

ТОВ "Спектр газ"
(найменування ліцензіата (Оператора ГРМ) та його відокремленого підрозділу)

жовтень - грудень 2019 року
місяць 3д

№ з/п	Звернення	Код виду звернення (додаток 8)	Код джерела інформації відповідно до переліку (додаток 6), затвердженого внутрішнім розпорядчим документом ліцензіата (Оператора ГРМ)	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	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1.	Усього звернень, у тому числі:	0	x	x	x	x	x	0	0	0	x	x	-	x
1.1	необутових споживачів, у тому числі:	0	x	x	x	x	x	0	0	0	x	x	-	x
1.2	побутових споживачів, у тому числі:	0	x	x	x	x	0	0	0	0	x	x	-	x

Виконавець


(підпис)

Ретсипчак В.В.
(П. І. Б.)

Телефон:
(032)2454363

Факс:

Електронна пошта:
Spektgaz1@gmail.com

Додаток 9

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


Податок	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	

Рестр надання послуг Оператора ГРМ

ТОВ "Спектргаз" за жовтень - грудень 20 19 року
 (найменування ліцензіата (Оператора ГРМ) та його відокремленого підрозділу) Місяць

№ з/п	Код виду послуги (додаток 8)	Код джерела інформації відповідно до переліку (додаток 6), затвердженого внутрішнім розпорядчим документом ліцензіата (Оператора ГРМ)	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 (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
Відсутні звернення про надання послуг													

Виконавець


(підпис)

0 0 0 0
 Репицький В. В.
 (П. І. Б.)

Телефон:

(032) 2454363

Факс:

Електронна пошта:

Spectrgaz1@gmail.com