

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 2020 рік (рік)

Подать	Термін подання
Ліцензіати, що провадять господарську	до 01 березня року,
Національній комісії, що здійснює державне	наступного за
регулювання у сферах енергетики та	звітним

Респондент:
Суб'єкт господарювання:

ДП "ТЕРА ТРЕЙД"
(найменування)

01042, м.Київ, вул. Чигоріна, 2
Інштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № квартири/офі

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 виплачена споживачам у звітному періоді, грн (без ПДВ)	Кількість споживачів, яким надана компенсація
А	Б	1	2	3	4	5
1. 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)	0	0	0	0
2. Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів (п. 5 розділу II*)	015		0	0	0	0

3. Надання повідомлення (з позначкою про вручення) про	020	Х							
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	0	0	0	0	0	0	0
для побутових споживачів (п. 17 розділу III*)	030	не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання не більше 5 робочих днів	0	0	0	0	0	0	0
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 III*)	035		0	0	0	0	0	0	0
5. Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків,	040	Х	0	0	0	0	0	0	0
для непобутових споживачів (п. 5 розділу VI*)	045	не більше 20 робочих днів з моменту отримання поштового відправлення з позначкою про вручення	0	0	0	0	0	0	0
для побутових споживачів (п. 8 розділу VI*)	050		0	0	0	0	0	0	0
6. Письмове звернення непобутового споживача (п. 19 розділу II*)	055	до одного місяця	0	0	0	0	0	0	0
скарги щодо якості обслуговування непобутових споживачів	060	до одного місяця	0	0	0	0	0	0	0
скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів (Громадянина)	065	до одного місяця	0	0	0	0	0	0	0
7. Письмове звернення побутового споживача (Громадянина) (скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів)	070	до одного місяця	0	0	0	0	0	0	0

* 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».

Виконавчий директор
Виконавець



Семченко О.І. (П.І.Б.)
Семченко О.І. (П.І.Б.)

Телефон: 044 201 59 15

Факс: 044 201 59 83

Електронна пошта: Esemchen@iera.kiev.ua