

**ІНФОРМАЦІЯ**

щодо показників комерційної якості надання послуг оператора газорозподільної системи

за 3 квартал 2018 року

(квартал)

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

Респондент:

ВАТ "Кіровоградгаз"

Суб'єкт господарювання:

(найменування)

**25006 м.Кропивницький, вул. Арсенія Тарковського, 67**

Місцезнаходження:

(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № квартири/офісу)

Код послуг	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	1	2	3	4	5	6
S1	Причини звернення відповідно до переліку	295	x	15,96	3	10%	1 зверн. - відстрочена робота замовником, 2 зверн. - строки згідно з договором передбачення
S1.1	Надання технічного доступу до газорозподільної системи, у тому числі:	31	x	5,2	0	0	
S1.1.1	надання дозволу на прислання, проекту договору на прислання, технічних умов прислання та відповідних рахунків щодо їх оплати від дня реєстрації заяви про прислання (або дати отримання уточнених даних та/або дати усунення зауважень), у тому числі:	24	до 10 робочих днів	5,2	0	0	
S1.1.1.1	без необхідності їх узгодження з власником газових мереж (п. 2 гл. 2 розділу V*)	7	до 10 робочих днів після отримання письмової згоди власника газових мереж	5,2	0	0	
S1.1.1.2	у разі необхідності їх узгодження з власником газових мереж (п. 2 гл. 2 розділу V*)	7	не більше 15 календарних днів	2,4	0	0	
S1.2	потождення проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини у разі його розробки замовником (п. 4 гл. 2 розділу V*)	7	не більше 15 календарних днів	2,4	0	0	

S1.3	надання додаткової угоди до договору на присаднання після погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини замовником (п. 4 гл. 2 розділу V*)	035	8	до 10 робочих днів	2,4	0	0	
S1.4	надання послуги з присаднання до газорозподільної системи (п. 2 гл. 2 розділу V*)	040	37	протягом строку, визначеного договором на присаднання до ГРМ	108,43	3	10%	зверн. - відсторонення робіт замовником, 2 зверн. - строки згідно з договором.
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 присаднання, у тому числі:	045	41	x	3,55	0	0	
S1.5.1	у міській місцевості (якщо договором на присаднання не встановлений більш пізній термін) (п. 9 гл. 2 розділу V*)	050	22	до 10 робочих днів	4,36	0	0	
S1.5.2	у сільській місцевості (якщо договором на присаднання не встановлений більш пізній термін) (п. 9 гл. 2 розділу V*)	055	19	до 15 робочих днів	2,74	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	177	x	2	0	0	
S1.6.1	у міській місцевості (п. 9 гл. 2 розділу V*)	065	140	до 5 робочих днів	2,21	0	0	
S1.6.2	у сільській місцевості (п. 9 гл. 2 розділу V*)	070	37	до 10 робочих днів	1,78	0	0	
S2	Надання договору розподілу природного газу, підписаного уповноваженою особою Оператора ГРМ, за письмовою вимогою споживача (п. 4 гл. 3 розділу VI*)	075	2	до 10 робочих днів	4	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	445	не менше ніж за три доби до запланованої дати припинення газопостачання (розподілу природного газу)	36,82	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	275	x	1,85	0	0	
S4.1	у міській місцевості (п. 6 гл. 7 розділу VI*)	090	207	до 2 робочих днів	1,8	0	0	
S4.2	у сільській місцевості (п. 6 гл. 7 розділу VI*)	095	68	до 5 робочих днів	1,9	0	0	
S5	Тимчасове припинення розподілу природного газу з дня реєстрації відповідної заяви споживача, у тому числі:	100	66	x	1,49	0	0	
S5.1	у міській місцевості (п. 3 гл. 4 розділу IX*)	105	33	до 5 робочих днів	1,82	0	0	
S5.2	у сільській місцевості (п. 3 гл. 4 розділу IX*)	110	33	до 10 робочих днів	1,15	0	0	

S6	Якість природного газу, у тому числі:	115	1	X	1	0	0
S6.1	перевірка величини тиску та/або якісних показників газу на підставі письмової заяви споживача, у тому числі:	120	0	X	0	0	0
S6.1.1	у міській місцевості (п. 5 гл. 2 розділу VІІІ*)	125	0	до 2 робочих днів	0	0	0
S6.1.2	у сільській місцевості (п. 5 гл. 2 розділу VІІІ*)	130	0	до 5 робочих днів	0	0	0
S6.2	надання підтвердних документів щодо ФХП природного газу (п. 5 гл. 2 розділу VІІІ*)	135	1	до 5 робочих днів з дня надходження письмового запиту споживача	1,00	0	0
S7	Приладовий облік природного газу, у тому числі:	140	46	X	3,9	0	0
S7.1	позачергова або експертна повірка ЗВТ, якщо ініціатором був Оператор ГРМ (п. 5 гл. 11 розділу X*)	145	46	до 10 робочих днів з дати складання протоколу або з дати отримання споживачем листа Оператора ГРМ про проведення повірки	3,9	0	0
S7.2	експертиза ЗВТ та/або пломби (п. 2 гл. 10 розділу X*)	150	0	протягом 10 робочих днів з дня складання протоколу	0	0	0
S8	Письмове звернення непобутового споживача, зокрема:	155	3	до одного місяця	5,33	0	0
S8.1	скарги щодо якості надання послуг, у тому числі:	160	0	до одного місяця	0	0	0
S8.1.1	скарги щодо якості природного газу	165	0	до одного місяця	0	0	0
S8.1.2	скарги щодо перерв у газопостачанні (розподілу природного газу)	170	0	до одного місяця	0	0	0
S8.1.3	скарги щодо якості обслуговування непобутових споживачів	175	0	до одного місяця	0	0	0
S9	Письмове звернення побутового споживача (громадянина) (стаття 20**), зокрема:	180	156	до одного місяця	8,67	0	0
S9.1	скарги щодо якості надання послуг, у тому числі:	185	2	до одного місяця	11,5	0	0
S9.1.1	скарги щодо якості природного газу	190	0	до одного місяця	0	0	0
S9.1.2	скарги щодо перерв у газопостачанні (розподілу природного газу)	195	0	до одного місяця	0	0	0
S9.1.3	скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	200	2	до одного місяця	11,5	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».

Голова Правління ВАТ "Кіровоградгаз"

Виконавець

Телефон:  
(0522) 36-11-49

Факс:  
(0522) 36-11-49

Електронна пошта:  
Andrushko.Tatyana@Kigas.com



О.М.Галакій  
(П. І. Б.)

Т.А.Андрушко  
(П. І. Б.)