

**ІНФОРМАЦІЯ**  
щодо дотримання мінімальних стандартів до якості обслуговування споживачів при наданні послуг розподілу природного газу та сум виплачених компенсацій  
за недотримання цих стандартів  
за 2017 рік

Публічне Акціонерне Товариство "Харківміськгаз"  
61004, м. Харків, вул. Москальська, 57/59

Тип послуги	Код рядка	Строк виконання	Розмір компенсації за недовготримання Стандартів та вимог, грн (без ПДВ)	Кількість випадків недотримання Стандартів та вимог у звітному періоді	Сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, грн (без ПДВ)	Кількість споживачів, яким надана компенсація
А	Б	І	2	3	4	5
1. Надання технічного доступу до газорозподільної системи, у тому числі:	10	x	-	-	-	-
1) 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 усунення зауважень), у тому числі:	15	x	-	-	-	-
без необхідності їх узгодження з власником газових мереж (п. 2 гл. 2 розділу V*)	20	до 10 робочих днів	100	-	-	-
у разі необхідності їх узгодження з власником газових мереж (п. 2 гл. 2 розділу V*)	25	до 10 робочих днів після отримання письмового згоди власника газових мереж	100	-	-	-
2) погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини у разі його розробки замовником (п. 4 гл. 2 розділу V*)	30	не більше 15 календарних днів	100	-	-	-
3) надання додаткової угоди до договору на приєднання після погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини замовником (п. 4 гл. 2 розділу V*)	35	до 10 робочих днів	100	-	-	-
4) надання послуги з приєднання до газорозподільної системи (п. 2 гл. 2 розділу V*)	40	протягом строку, визначеного договором на приєднання до ГРМ	200	-	-	-
5) забезпечення підключення об'єкта замовника до ГРМ (фізичне з'єднання газових мереж зовнішнього та внутрішнього газопостачання) після надання Оператору ГРМ замовником підтвердних документів про введення в експлуатацію газових мереж внутрішнього газопостачання та їх фізичну наявність у точці приєднання, у тому числі:	45	x	-	-	-	-
у міській місцевості (якщо договором на приєднання не встановлений більш пізній термін) (п. 9 гл. 2 розділу V*)	50	до 10 робочих днів	200	-	-	-
у сільській місцевості (якщо договором на приєднання не встановлений більш пізній термін) (п. 9 гл. 2 розділу V*)	55	до 15 робочих днів	-	-	-	-
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:	60	x	-	-	-	-
у міській місцевості (п. 9 гл. 2 розділу V*)	65	до 5 робочих днів	200	-	-	-
у сільській місцевості (п. 9 гл. 2 розділу V*)	70	до 10 робочих днів	-	-	-	-
2. Надання договору розподілу природного газу, підписаного уповноваженою особою Оператора ГРМ, за письмовою вимогою споживача (п. 4 гл. 3 розділу VI*)	75	до 10 робочих днів	-	-	-	-
3. Припинення/обмеження газопостачання (розподілу природного газу) на об'єкт споживача у випадках, визначених пунктом 1 глави 7 розділу VI Кодексу ГРМ	80	не менше ніж за три доби до запланованої дати припинення газопостачання (розподілу природного газу)	100	-	-	-
4. 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:	85	x	-	-	-	-
у міській місцевості (п. 6 гл. 7 розділу VI*)	90	до 2 робочих днів	100	-	-	-
у сільській місцевості (п. 6 гл. 7 розділу VI*)	95	до 5 робочих днів	-	-	-	-
5. Тимчасове припинення розподілу природного газу з дня реєстрації відповідної заяви споживача, у тому числі:	100	x	-	-	-	-
у міській місцевості (п. 3 гл. 4 розділу IX*)	105	до 5 робочих днів	100	-	-	-
у сільській місцевості (п. 3 гл. 4 розділу IX*)	110	до 10 робочих днів	-	-	-	-
6. Якість природного газу, у тому числі:	115	x	-	-	-	-
1) перевірка величини тиску та/або якісних показників газу на підставі письмової заяви споживача, у тому числі:	120	x	-	-	-	-
у міській місцевості (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	125	до 2 робочих днів	100	-	-	-
у сільській місцевості (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	130	до 5 робочих днів	-	-	-	-
2) надання підтвердних документів щодо ФХП природного газу (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	135	до 5 робочих днів з дня надходження письмового запита споживача	100	-	-	-
7. Природний облік природного газу, у тому числі:	140	x	-	-	-	-
1) позачергова або експертна повірка ЗВТ, якщо ініціатором був Оператор ГРМ (п. 5 гл. 11 розділу X*)	145	до 10 робочих днів з дати складання протоколу або з дати отримання споживачем листа Оператора ГРМ про проведення повірки	-	-	-	-
2) експертна ЗВТ та/або пломби (п. 2 гл. 10 розділу X*)	150	протягом 10 робочих днів з дня складання протоколу	100	-	-	-
8. Розклад письмового звернення побутового споживача, зокрема:	155	до одного місяця	100	-	-	-
скарги щодо якості надання послуг, у тому числі:	160	до одного місяця	100	-	-	-
скарги щодо якості природного газу	165	до одного місяця	100	-	-	-
скарги щодо перерв у газопостачанні (розподілу) природного газу	170	до одного місяця	100	-	-	-
скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	175	до одного місяця	100	-	-	-
9. Розклад письмового звернення побутового споживача (громадянина)	180	до одного місяця	100	-	-	-
(стаття 20*), зокрема:						
скарги щодо якості надання послуг, у тому числі:	185	до одного місяця	100	-	-	-
скарги щодо якості природного газу	190	до одного місяця	100	-	-	-
скарги щодо перерв у газопостачанні (розподілу) природного газу	195	до одного місяця	100	-	-	-
скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	200	до одного місяця	100	-	-	-