

# ДИСТАНЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

Дистанційна форма обслуговування створена з метою вирішення питань через особистий кабінет без обов'язкового візиту до контактних точок прийому населення. Даний вид послуги дозволить зекономити час та швидко опрацювати звернення абонентів.

## УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРІВ ДИСТАНЦІЙНО

Якщо у споживача відсутня можливість відвідати контактні точки прийому населення та укласти договори на газопостачання пропонуємо укладення договорів дистанційно:

1. Зареєструватися в особистому кабінеті на сайті товариства
2. Роздрукувати в особистому кабінеті та підписати заяви-приєднання
3. Додати документи власника (співвласника) для укладення договору
4. Надіслати документи поштою на юридичну адресу товариства.

Необхідні документи для укладення договору:

- заява-приєднання до публічного договору постачання природного газу в особистому кабінеті на сайті ТОВ “Херсонрегіонгаз”
- заява-приєднання до публічного договору на розподіл природного газу в особистому кабінеті на сайті “Херсонгаз”
- паспорт власника (співвласника) помешкання
- ідентифікаційний номер власника (співвласника) помешкання;
- документ, що підтверджує право власності на помешкання;
- письмова згода співвласника (у разі коли об'єкт споживача перебуває у власності кількох осіб);
- для приватного будинку або квартири, де встановлено індивідуальне опалення - технічний паспорт на будинок.

**Для оперативного вирішення питань, що стосуються розрахунків за послуги газопостачання необхідно в особистому кабінеті споживача розташованому на сайті товариства:**

- обрати вид звернення
- оформити заяву від імені власника особового рахунку
- додати необхідні документи
- передати до контактних точок прийому та обслуговування споживачів будь-яким зручним способом (поштою на юридичну адресу товариства, через форму зворотного зв'язку на сайті, кур'єром, довіреною особою, тощо).

У заяві необхідно зазначити обов'язково адресу на яку необхідно надати відповідь та номер телефону. У разі виникнення додаткових питань або необхідності уточнення інформації фахівець товариства зателефонує вам.

# ЗРАЗКИ ЗАЯВ ТА ФОРМИ ДОВІДОК

## 1. Заява про зміну кількості мешканців

АТ “Херсонгаз”

Споживача \_\_\_\_\_  
(П.І.Б. адреса, номер телефону)

№ о/р \_\_\_\_\_

**З А Я В А**

Прошу змінити кількість мешканців по особовому рахунку  
з \_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_ особи у зв'язку з

До заяви додаю:

Письмової відповіді не потребую. « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. \_\_\_\_\_ (Підпис)

Якщо у помешканні споживача відбулися зміни щодо реєстрації кількості проживаючих, про дані зміни необхідно протягом місяця повідомити ТОВ “Херсонрегіонгаз”.

Для проведення відповідних змін у нарахуванні за газ необхідно надіслати наступні документи:

- заява про зміну кількості мешканців
- копія паспорта власника квартири/будинку;
- копія ідентифікаційного номеру власника квартири/будинку;
- копія документа, що встановлює право власності на квартиру/будинок;
- у випадку смерті зареєстрованої особи – копія свідоцтва про смерть;

При цьому, звертаємо увагу на те, якщо у квартирі/будинку відсутні зареєстровані особи та на об'єкт в установленому законодавством порядку не припинено газопостачання, обсяг спожитого природного газу нараховується, виходячи з розрахунку на одну особу.

У разі надання документів щодо зменшення кількості осіб, які користуються газом, з порушенням місячного терміну – зміни у нарахування вносяться з місяця подання таких документів.

Якщо в будинку встановлений будинковий вузол обліку газу, інформація про зміну кількості зареєстрованих осіб подається побутовими споживачами до 25 числа місяця, що передує розрахунковому.

У разі подання такої інформації із запізненням — вона враховується в наступному розрахунковому періоді без перерахунку минулих періодів.

## 2. Заява про тимчасове непроживання

АТ “Херсонгаз”

Споживача \_\_\_\_\_  
(П.І.Б. адреса, номер телефону)

№ о/р \_\_\_\_\_

З А Я В А

Прошу здійснювати нарахування за газопостачання у період з “\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. по “\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. на \_\_\_\_\_ осіб у зв’язку з тим, що зареєстровано \_\_\_\_\_ осіб, а фактично проживає \_\_\_\_\_ осіб. Зобов’язуюсь вчасно надавати документи, що підтверджують тимчасове не проживання.

До заяви додаю:

\_\_\_\_\_.  
Письмової відповіді не потребую. «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. \_\_\_\_\_ (Підпис)

У разі тимчасового не проживання у квартирі/будинку зареєстрованих осіб (не більше шести місяців) необхідно завчасно повідомити про це ТОВ “Херсонрегіонгаз” та надати документи, які підтверджують проживання зареєстрованої особи в іншому місці.

Для проведення відповідних змін у нарахуванні за газ необхідно надіслати наступні документи:

- заява
- довідка з місця фактичного перебування особи за період не більше 6 місяців, а саме:
  - довідка з місця тимчасового проживання (видана ЖЕК, ЦОК тощо)
  - довідка за формою згідно додатку 14 до постанови КМУ № 207 від 02.03.2016 (у разі тимчасового проживання особи в сільській місцевості)
  - довідка про знаходження особи за кордоном (з офіційним перекладом на українську мову)
  - довідка про знаходження особи на лікуванні
  - довідка про знаходження в місцях позбавлення волі

- довідка про знаходження на військовій службі
- довідка про знаходження особи у відрядженні
- копія паспорта власника квартири (будинку)
- копія ідентифікаційного номеру власника квартири (будинку)
- копія документа, що встановлює право власності на квартиру (будинок)

При відсутності зареєстрованої особи більше шести місяців необхідно у місячний строк з моменту закінчення кожного шестимісячного періоду надавати оновлену письмову заяву з відповідними підтвердними документами.

У разі тимчасової відсутності всіх зареєстрованих осіб нарахування відбувається на одну особу.

Документ, що підтверджує факт перебування одного або декількох членів сім'ї в іншому місці, повинен містити кутовий штамп з реєстраційним номером, дату видачі, бути завірений печаткою, обов'язково з зазначенням терміну перебування не більше шести місяців.

Довідка про перебування особи за кордоном повинна бути з офіційним перекладом на українську мову.

Акт про не проживання, затверджений сусідами, депутатами, будь-якими іншими особами, не є документом, що підтверджує саме факт перебування в іншому місці.

Тимчасове не проживання передбачає період не більше шести місяців.

Здійснення перерахунку відбувається на підставі заяви та довідки з місця фактичного перебування особи, що подаються у місячний строк після закінчення шестимісячного періоду, або якщо особа планує тимчасове не проживання.

Особливу увагу звертаємо споживачів, в будинках яких встановлено загальнобудинковий вузол обліку газу.

У разі тимчасового не проживання зареєстрованих осіб ТОВ "Херсонрегіонгаз" необхідно попереджати завчасно.

Для цього потрібно до 25 числа місяця, що передує розрахунковому, подати заяву та необхідні документи. На підставі наданих документів буде зменшено кількість осіб для нарахувань.

Після закінчення терміну тимчасового не проживання зареєстрованої особи необхідно підтвердити це довідкою з місця фактичного перебування особи строком не більше шести місяців.

У разі подання такої інформації із запізненням — перерахунок минулих періодів не здійснюється.

**3. Форма довідки з місця фактичного перебування особи за період не більше 6 місяців**

Додаток 14  
до Правил реєстрації  
місця проживання

**ДОВІДКА  
про реєстрацію місця перебування особи**

За відомостями \_\_\_\_\_  
(назва органу реєстрації)

місце перебування \_\_\_\_\_  
прізвищ \_\_\_\_\_  
ім'я \_\_\_\_\_  
по батькові \_\_\_\_\_  
дата і місце народження \_\_\_\_\_  
громадянство/підданство \_\_\_\_\_

унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі\* \_\_\_\_\_  
зареєстроване за адресою \_\_\_\_\_  
(адреса житла або адреса (місцезнаходження))

спеціалізованої соціальної установи, закладу соціального обслуговування та соціального захисту, за якою реєструється місце перебування) з “\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. по “\_\_\_” по “\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р./по теперішній час.

М.П. \_\_\_\_\_ (підпис) (посада, прізвище та ініціали)

- Для осіб, яким оформлено паспорт громадянина України чи паспорт громадянина України для виїзду за кордон засобами Єдиного державного демографічного реєстру.

Додаток 1 до  
Правил реєстрації місця проживання

**Штамп реєстрації місця перебування особи**

(найменування органу реєстрації)

**МІСЦЕ ПЕРЕБУВАННЯ ЗАРЕЄСТРОВАНО ЗА АДРЕСОЮ**

(найменування адміністративно-територіальної одиниці)

\_\_\_\_\_ вул. \_\_\_\_\_, буд. \_\_\_\_\_,  
корп. \_\_\_\_\_, кв. \_\_\_\_\_.  
“\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_ року \_\_\_\_\_ (ПІБ підпис)

**4. Форма письмової згоди співвласника**

АТ "Херсонгаз"

Співвласника (квартири/будинку) \_\_\_\_\_  
(П.І.Б. адреса, номер телефону)

№ о/р \_\_\_\_\_

**З Г О Д А**

Я, \_\_\_\_\_,  
є співвласником (квартири/будинку) за адресою:

\_\_\_\_\_,  
не заперечую проти того, що договір на постачання природного газу буде укладений на \_\_\_\_\_.

Дата \_\_\_\_\_ Підпис \_\_\_\_\_

Оригінали документів перевірив \_\_\_\_\_ (ПІБ підпис)

ТОВ "Херсонрегіонгаз"

Співвласника (квартири/будинку) \_\_\_\_\_  
(П.І.Б. адреса, номер телефону)

№ о/р \_\_\_\_\_

**З Г О Д А**

Я, \_\_\_\_\_,  
є співвласником (квартири/будинку) за адресою:

\_\_\_\_\_,  
не заперечую проти того, що договір на розподіл природного газу буде укладений на \_\_\_\_\_.

Дата \_\_\_\_\_ Підпис \_\_\_\_\_

Оригінали документів перевірив \_\_\_\_\_ (ПІБ підпис)

**5. Заява про неможливість надати письмову згоду**

ТОВ "Херсонрегіонгаз"

Співвласника (квартири/будинку) \_\_\_\_\_  
(П.І.Б. адреса, номер телефону)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

№ о/р \_\_\_\_\_

**З А Я В А**

Прошу укласти договір на газопостачання без згоди співвласників у зв'язку з

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Зобов'язуюсь сплачувати в повному обсязі за використаний газ згідно встановлених тарифів. Відповідальність за безпечне користування газом беру на себе. В разі звернення співвласника про дострокове розірвання договору та припинення газопостачання претензій до ТОВ Херсонрегіонгаз" мати не буду.

Дата \_\_\_\_\_ Підпис \_\_\_\_\_

АТ "Херсонгаз"

Співвласника (квартири/будинку) \_\_\_\_\_  
(П.І.Б. адреса, номер телефону)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

№ о/р \_\_\_\_\_

**З А Я В А**

Прошу укласти договір на газопостачання без згоди співвласників у зв'язку з

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Зобов'язуюсь сплачувати в повному обсязі за використаний газ згідно встановлених тарифів. Відповідальність за безпечне користування газом беру на себе. В разі звернення співвласника про дострокове розірвання договору та припинення газопостачання претензій до АТ "Хекрсонгаз" мати не буду.

Дата \_\_\_\_\_ Підпис \_\_\_\_\_

**6. Заява – Інше**

ТОВ "Херсонрегіонгаз"

Споживача \_\_\_\_\_  
(П.І.Б. адреса, номер телефону)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

№ о/р \_\_\_\_\_

**З А Я В А**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Письмової відповіді не потребую. « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. \_\_\_\_\_

Фахівець \_\_\_\_\_ (ПІБ підпис) Вх. № \_\_\_\_\_ від « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.