

ВЫ СПРАШИВАЛИ – ОТВЕЧАЕМ...

Ответы на наиболее часто задаваемые вопросы

– Как заключить договор о технической эксплуатации внутридомового (внутриквартирного) газового оборудования (далее - ТЭ ВД(К)ГО) и оформить лицевой счет в ООО «СВГК»?

Для заключения договора о ТЭ ВД(К)ГО и оформления лицевого счета на свое имя необходимо направить в ООО «СВГК» заявку (оферту) в письменной форме в 2-х экземплярах, содержащую определенные сведения о заявителе, а также предоставить пакет документов. Оферту можно распечатать на официальном сайте ООО «СВГК» в разделе «Заключить договор».

– Какие документы необходимо представить в ООО «СВГК» для внесения изменений в лицевой счет/договор ТЭ ВД(К)ГО?

Для внесения изменений в лицевой счет/договор ТЭ ВД(К)ГО необходимо предоставить следующие документы:

- а) копия основного документа, удостоверяющего личность заявителя;
- б) документы, подтверждающие право лица действовать от имени собственника;
- в) документы, подтверждающие право собственности (пользования) на помещение в многоквартирном доме или на домовладение, в котором расположено внутриквартирное и (или) внутридомовое газовое оборудование.

- Что делать, если не приходят квитанции для внесения платы за ТЭ ВД(К)ГО?

Для проведения служебного расследования необходимо обратиться с соответствующим заявлением либо через «Обратную связь» на сайте ООО «СВГК», либо в территориальное подразделение центра обслуживания клиентов (ЦОК) ООО «СВГК».

Вместе с тем, доводим до Вашего сведения, что если имеется желание получать электронные квитанции взамен печатных, необходимо завести личный кабинет на сайте ООО «СВГК» и подписаться на соответствующую рассылку.

– Как завести личный кабинет, получить логин и пароль, в том числе для получения квитанций за ТЭ ВД(К)ГО в электронном виде

На корпоративном сайте ООО «СВГК» для абонентов-физических лиц реализован сервис «Личный кабинет». Для получения доступа к полной информации по своему лицевому счету, в том числе, к истории показаний, начислений и платежей, а также для

подписки на рассылку электронных квитанций первоначально требуется **получить пароль** для прикрепления своего лицевого счета к Личному кабинету.

Исходя из действующего законодательства о защите персональных данных заявительного порядка, пароль **можно получить только при личном обращении** в территориальное подразделение центра обслуживания клиентов (ЦОК) ООО «СВГК» с предъявлением удостоверения личности.

– Где можно узнать тарифы, цены на ТЭ ВД(К)ГО?

Стоимость услуг по ТЭ ВД(К)ГО можно уточнить на сайте ООО «СВГК» в разделе «Техническое обслуживание внутридомового газового оборудования частного дома или квартиры», а также в территориальном подразделении центра обслуживания клиентов (ЦОК) ООО «СВГК».

– Как можно вернуть (или перенести) ошибочно оплаченные (не на тот лицевой счет, не в ту компанию и др.) денежные средства?

Для возврата/переноса денежных средств необходимо обратиться в территориальное подразделение центра обслуживания клиентов (ЦОК) с заявлением о возврате/переносе денежных средств с указанием банковских реквизитов для их перевода.

– Куда можно обратиться с вопросом, не связанным с расчетами: например, по качеству, срокам или времени проведения работ по ТЭ ВД(К)ГО?

Для решения конкретного вопроса рекомендуем обратиться на сайт ООО «СВГК» /svgc.ru/company/ в раздел «Частным лицам/ТО ВДГО/Обратная связь или направить письмо по e-mail: svgc@svgc.ru. Обращения регистрируются и направляются для обработки в соответствующие подразделения ООО «СВГК».

- Как получить копию акта обследования/замены прибора учета газа, отключения газоснабжения и т.п.?

С января 2019 года оплата газопотребления производится по квитанциям ООО «Газпром межрегионгаз Самара», а с апреля 2019 года оплата услуги обслуживания внутридомового газового оборудования осуществляется только по квитанциям ООО «Средневожская газовая компания».

Вся необходимая информация, в том числе по оформленным актам была своевременно передана в полном объеме в установленном порядке ООО «Газпром межрегионгаз Самара».

Отдельно хотелось бы отметить, что акты составляются в двух экземплярах, один из которых вручается присутствующему при проверке лицу.

- Как подать заявку на установку, замену, демонтаж прибора учета газа/ на отключение(подключение) к системе газоснабжения, топографическую съемку, технический надзор, согласование проектов и прочие услуги?

Подать заявку можно в территориальном подразделении центра обслуживания клиентов (ЦОК) ООО «СВГК» лично или по телефону, а также на сайте ООО «СВГК» в разделе «Техническое обслуживание внутридомового газового оборудования частного дома или квартиры»/ «Подать заявку».

– Куда обращаться с вопросами, связанными с расчетами за газ?

С января 2019 года оплата газопотребления производится по квитанциям ООО «Газпром межрегионгаз Самара», а с апреля 2019 года оплата услуги обслуживания внутридомового газового оборудования осуществляется только по квитанциям ООО «Средневожская газовая компания».

При возникновении вопросов, связанных с расчетами за газ, в том числе о ценах и тарифах на газ, необходимо обращаться в абонентскую службу ООО «Газпром межрегионгаз Самара» по адресам и телефонам, указанным на его корпоративном сайте.