Менее чем за две недели, с того момента как были доставлены первые новые квитанции, в Общество по разным каналам поступило более 50 только письменных обращений абонентов и несколько тысяч телефонных звонков. Во всех обращениях содержатся в основном одинаковые вопросы. Приводим список наиболее часто задаваемых вопросов и ответов на них:

|  |  |
| --- | --- |
| **Вопрос № 1:** | Почему и в связи с чем с января 2022 года бремя оплаты комиссионных вознаграждений за перечисление денежных средств, принятых от абонентов за услуги газоснабжения, легло на абонентов? Кто принял такое решение? Почему раньше было иначе? |
| **Ответ № 1:** | Бремя оплаты комиссионного вознаграждения переложено на абонентов на основании Постановления Правительства РФ от 5 сентября 2019 г. N 1164 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» и приказа Федеральной антимонопольной службы от 03.09.2021 № 936/21 «Об утверждении размера платы за снабженческо-сбытовые услуги, оказываемые потребителям газа ООО «Газпром межрегионгаз Ростов-на-Дону». |
|  |  |
| **Вопрос № 2:** | Кто определил, что будет взиматься именно 1% от платежа? |
| **Ответ № 2:** | Кредитные и иные организации, осуществляющие приём и перечисление оплаты за услуги газоснабжения, самостоятельно устанавливают тарифы за перечисление денежных средств. ООО «Газпром межрегионгаз Ростов-на-Дону» не уполномочено контролировать и оценивать правомерность деятельности иных организаций. |
|  |  |
| **Вопрос № 3:** | Где можно провести оплату без комиссии? |
| **Ответ № 3:** | Учитывая высокую социальную значимость газового ресурса, ООО «Газпром межрегионгаз Ростов-на-Дону» предлагает широкий спектр возможностей легкой и удобной оплаты предоставленных услуг без комиссии:  - безналично в кассах территориальных участков;  - Через Личный кабинет абонента «мойгаз.смородина.онлайн»;  - С использованием камеры мобильного телефона и QR-кода, размещённого на квитанции. Необходимо навести камеру мобильного телефона на QR-код, размещённый на квитанции, и перейти по ссылке из QR-кода (<https://gaz-pay.abr.ru>).  Более подробная информация о способах оплаты размещена на официальном сайте Общества. |
|  |  |
| **Вопрос № 4:** | Многим абонентам удобно оплачивать через Сбербанк-онлайн. Сохранится ли такая возможность, где они вносят показания счетчика, видят дату оплаты? |
| **Ответ № 4:** | Да, такая возможность сохранена. Для этого необходимо в мобильном приложении Сбербанка в строке «Поиск по приложению» ввести либо наименование организации «Газпром Межрегионгаз Ростов-на-Дону», либо ИНН «6167049710», и выбрать раздел «Газоснабжение».  Либо отсканировать QR-код, размещённый на старых квитанциях (за декабрь 2021 года и ранее). |
|  |  |
| **Вопрос № 5:** | Как проводить оплату за техническое обслуживание внутриквартирного газового оборудования? |
| **Ответ № 5:** | - безналично в кассах территориальных участков;  - Через Личный кабинет абонента «мойгаз.смородина.онлайн»;  - через сайт <https://gaz-pay.abr.ru>;  - через Сбербанк по технологии из Ответа № 4 |
|  |  |
| **Вопрос № 6:** | В новом варианте оплаты по QR-коду на квитанциях абоненты не видят многие данные подтверждающие оплату и считают, что это поддельные квитанции мошенников, которые переводят деньги на личные счета. |
| **Ответ № 6:** | В новых квитанциях указаны два расчётных счёта:  - один р/с Поставщика услуг - ООО «Газпром межрегионгаз Ростов-на-Дону»;  - второй р/с АО «АБ «РОССИЯ» - банка, который осуществляет аккумулирование оплат за услуги газоснабжения, предназначенных ООО «Газпром межрегионгаз Ростов-на-Дону», но поступающих через различные кредитные и иные организации, с последующим перечислением денежных средств на р/с ООО «Газпром межрегионгаз Ростов-на-Дону».  Оба р/с являются действующими, при оплате на любой из них денежные средства окажутся на лицевом счёте абонента. |
|  |  |
| **Вопрос № 7:** | Кто придумал данную форму квитанции? |
| **Ответ № 7:** | Данная форма квитанции была разработана в рамках единого подхода к формированию платёжного документа по оплате услугу газоснабжения и внедрена на территории осуществления деятельности всех Региональных Газовых Компаний. |
|  |  |
| **Вопрос № 7:** | Просим пересмотреть форму квитанции – некуда вносить сумму к оплате, нет возможности самостоятельно рассчитать сумму к оплате! |
| **Ответ № 7:** | С февраля 2022 года макет квитанции будет изменён – появится возможность самостоятельного расчёта суммы, подлежащей к оплате. Инструкции по заполнению платежного документа будут дополнительно доведены до сведения потребителей газа посредством размещения на официальном сайте ООО «Газпром межрегионгаз Ростов-на-Дону». |
|  |  |
| **Вопрос № 8:** | Произвёл оплату через Сбербанк Онлайн по новому QR-коду без передачи показаний. Как передать показания счётчика? |
| **Ответ № 8:** | Показания без оплаты можно передать:  - через Личный Кабинет Абонента;  - по телефону, используя тональный набор;  - по СМС;  - в приложении или веб-версии Сбербанк Онлайн.  Более подробная информация размещена на официальном сайте в разделе «Сообщить показания счётчика». |
|  |  |
| **Вопрос № 9:** | Почему в графе: "Объем услуг" установлен расход по среднемесячному объему, если у меня установлен газовый счетчик и я вовремя передал показания. |
| **Ответ № 9:** | На момент формирования и печати квитанции сведения о показаниях прибора учёта газа за текущий период Поставщику газа не поступили. А учитывая отсутствие полей для самостоятельного расчёта суммы к оплате, Поставщиком газа указан справочно среднемесячный объём. При осуществлении оплаты необходимо учитывать реальный потреблённый объём |
|  |  |
| **Вопрос № 10:** | Почему на квитанции два лицевых счёта: единый и обычный? По какому производить оплату? |
| **Ответ № 10:** | Оплату и передачу показаний необходимо осуществлять по обычному (старому) лицевому счёту.  Более подробная информация о том, как производить оплату и передачу показаний приборов учёта, размещена на официальном сайте. |