

№ 21-116 Дата 08.04.2011Д.А. Щеголькову  
21401@mail.ru

на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Уважаемый Димитрий Александрович!

Позвольте выразить Вам искреннюю благодарность за доверие нашей торговой марке. Одним из приоритетных направлений деятельности ООО «ЛУКОЙЛ-Северо-Западнефтепродукт» является обеспечение высокого уровня предлагаемого обслуживания и контроль за сохранением качества реализуемых нефтепродуктов. Для качественного обслуживания потребителей с персоналом АЗС регулярно проводится обучение по законодательству в области защиты прав потребителей, по работе с кассовыми аппаратами, методам продаж и взаимоотношения с клиентами.

В свою очередь сообщаю Вам, что данный инцидент возник из-за невнимательности оператора. На Вашу просьбу заправить автомобиль «до полного бака» оператор Голенцова О.В. ошибочно включила заправку на 500 рублей 00 копеек (вместо заправки «до полного бака»). После заправки на 500 рублей 00 копеек (20,04л.) оператором была включена заправка до полного бака, автомобиль был дополнительно заправлен на сумму 392 рубля 96 копеек (15,75л.). Общая сумма Вашей заправки составила 892 рубля 96 копеек (35,79л.), о чем свидетельствуют чеки.

Заправка производилась на ТРК 8 АИ -92Е (тип EU MPD SK 4-8, заводской номер 501420/14634 производитель Германия), ТРК как средство измерения объема топлива (с погрешностью измерения 0,5%), прошла поверку гос.поверителем 11.02.11г. (опломбировка гос.поверителем измерителя объема жидкости не нарушена).

Сведения, указанные в техническом описании автомобиля «заправочные объемы», не подтверждаются никакими либо нормативно-техническими документами (свидетельством о поверке топливного бака и т.д.). При неоднократных запросах к дилерам, продающих автомобили, заводам изготовителям, ВНИИ автотранспорта, никто не смог документально подтвердить объемную характеристику, указанную в техническом описании, прилагаемую к автомобилю. Согласно устной информации официальных дилеров салонов по продаже автомобилей Daewoo Matiz с середины 2002

года, начался выпуск автомобилей со стальным баком емкостью 37 литров (пластиковый бак 35 литров). В октябре 2003 год выпуск автомобилей с топливным баком 35 литров полностью прекратился. Величина объема наполнения топливного бака, считываемая компьютером, установленным в автомобиле, является предельной величиной наполнения 95%. Согласно НПБ 111-98\* «Автозаправочные станции. Требования пожарной безопасности» резервуары для хранения топлива должны иметь наполнение 95%. Кроме этого, не учитывается объем приемной трубы бензобака. Также необходимо учитывать коэффициент объемного расширения бака при изменении температуры окружающей среды.

Система управления ТРК «Мастер Пос» исключает возможность не санкционированного вмешательства со стороны операторов АЗС в процесс отпуска нефтепродуктов. В случае возникновения сомнений относительно точности отпуска нефтепродуктов, Вы имеете полное право потребовать, чтобы в Вашем присутствии на АЗС топливораздаточная колонка была проверена на точность отпуска дозы с применением образцового мерника.

Все необходимые документы будут представлены Вам на АЗС №160 «Новоизмайловская». С оператором Голенцовой О.В., проведено повторное занятие по «Основным правилам обслуживания потребителей на заправочных станциях (комплексах) ООО «ЛУКОЙЛ – Северо-Западнефтепродукт».

Руководство ООО «ЛУКОЙЛ-Северо-Западнефтепродукт» приносит искренние извинения за досадное недоразумение и надеется вновь увидеть Вас на наших автозаправочных станциях.

Начальник цеха эксплуатации АЗС  
Санкт-Петербурга и Ленинградской области

Е.И.Мысак

