

Інформація щодо Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг з постачання природного газу

Мінімальний стандарт та вимоги до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу - рівень якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу, який має бути забезпечений в обсязі та у строки, визначені чинним законодавством.

Постачальник має забезпечити мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу споживачу. **Перелік послуг** постачальника наведено в **додатку 13** до Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу, затверджених постановою НКРЕКП від 21 вересня 2017 року № 1156 (наведено нижче).

У разі **недотримання мінімальних стандартів** та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу, зазначених у **Мінімальних стандартах та вимогах до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу, затверджених постановою НКРЕКП від 21 вересня 2017 року № 1156**, постачальник сплачує споживачу компенсацію у розмірах, наведених у **додатку 3 до цих Стандартів та вимог** (наведено нижче).

У разі **ненадання постачальником компенсації** за недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу в порядку, визначеному **Мінімальними стандартами та вимогами до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу, затвердженими постановою НКРЕКП від 21 вересня 2017 року № 1156**, споживач має право самостійно звернутися до постачальника із заявою за формою, наведеною в **додатку 4 до цих Стандартів та вимог** (зразок надається нижче).

Якщо споживачу було необґрунтовано відмовлено у наданні компенсації або заява залишилася без розгляду, то він має право звернутись до НКРЕКП та її територіальних підрозділів або до суду.

Додаток 3

до Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу

Розмір компенсації за недотримання постачальником мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу

| Тип послуги | Стандарт | Розмір компенсації, грн (без ПДВ) | |
|---|--|--|--------------|
| | | з дня набрання чинності цими Стандартами та вимогами до 31.12.2018 | з 01.01.2019 |
| 1. Надання договору постачання природного газу на вимогу побутового споживача | не більше 10 робочих днів з дати отримання письмового звернення побутового споживача | 100 | 200 |
| 2. Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів | до 30 днів до запланованого набрання чинності такими змінами (крім ціни на природний газ, якщо вона встановлюється для постачальника відповідними державними органами) | 100 | 200 |
| 3. Надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/обмеження газоспоживання з певного періоду, у тому числі: | x | x | x |
| для непобутових споживачів | не менше ніж за три доби (для підприємств металургійної та хімічної промисловості – не менше ніж за 5 діб) до дати такого припинення/обмеження | 100 | 200 |
| для побутових споживачів | не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання | 100 | 200 |
| 4. Усунення порушення або надання обґрунтованої відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензії від побутового споживача про порушення постачальником умов Правил постачання природного газу та договору постачання природного газу | не більше 5 робочих днів | 200 | 400 |
| 5. Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків | не більше 20 робочих днів з моменту отримання поштового відправлення з позначкою про вручення | 200 | 400 |
| 6. Розгляд письмового звернення споживача | до одного місяця з дня надходження звернення | 100 | 200 |

Додаток 4

до Мінімальних стандартів та вимог
обслуговування споживачів та постачання
газу

Керівнику газопостачального підприємства
(постачальника)

(найменування/П. І. Б. фізичної особи-споживача)

ЗАЯВА

**про надання компенсації за недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування
споживачів при наданні послуг постачання природного газу**

Прошу зарахувати мені компенсацію у розмірі _____ грн (наводиться відповідний розмір компенсації
за недотримання мінімального стандарту) як авансову плату за спожитий природний газ на наступний
розрахунковий період за недотримання

_____ (найменування газопостачального підприємства (постачальника))
мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання
природного газу, а саме: _____
(наводиться недотриманий мінімальний стандарт)

(підпис)

(П. І. Б.)

«__» _____ 20__ року

| Тип послуги | Стандарт | Розмір компенсації, грн (без ПДВ) | |
|---|--|--|--------------|
| | | з дня набрання чинності цими Стандартами та вимогами до 31.12.2018 | з 01.01.2019 |
| 1. Надання договору постачання природного газу на вимогу побутового споживача | не більше 10 робочих днів з дати отримання письмового звернення побутового споживача | 100 | 200 |
| 2. Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів | до 30 днів до запланованого набрання чинності такими змінами (крім ціни на природний газ, якщо вона встановлюється для постачальника відповідними державними органами) | 100 | 200 |
| 3. Надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/обмеження газоспоживання з певного періоду, у тому числі: | x | x | x |
| для непобутових споживачів | не менше ніж за три доби (для підприємств металургійної та хімічної промисловості – не менше ніж за 5 днів) до дати такого припинення/обмеження | 100 | 200 |
| для побутових споживачів | не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання | 100 | 200 |
| 4. Усунення порушення або надання обґрунтованої відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензії від побутового споживача про порушення постачальником умов Правил постачання природного газу та договору постачання природного газу | не більше 5 робочих днів | 200 | 400 |
| 5. Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків | не більше 20 робочих днів з моменту отримання поштового відправлення з позначкою про вручення | 200 | 400 |
| 6. Розгляд письмового звернення споживача | до одного місяця з дня надходження звернення | 100 | 200 |

до Мінімальних стандартів та вимог до якості
обслуговування споживачів та постачання
природного газу

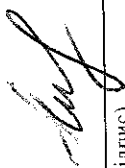
Перелік послуг постачальника природного газу

| Код послуги | Найменування послуги |
|-------------|---|
| S1 | Надання договору постачання природного газу на вимогу побутового споживача (п. 2 розділу III*) |
| S2 | Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів (п. 5 розділу II*) |
| S3 | Надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/обмеження газоспоживання, у тому числі: |
| S3.1 | для непобутових споживачів (п. 14 розділу II*) |
| S3.2 | для побутових споживачів (п. 17 розділу III*) |
| S4 | Усунення порушення або надання обґрунтованої відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензії від побутового споживача про порушення постачальником умов Правил постачання природного газу та договору постачання природного газу (п. 28 розділу III*) |
| S5 | Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків, у тому числі: |
| S5.1 | для непобутових споживачів (п. 5 розділу VI*) |
| S5.2 | для побутових споживачів (п. 8 розділу VI*) |
| S6 | Письмове звернення непобутового споживача (п. 19 розділу II*), зокрема: |
| S6.1 | скарги щодо якості обслуговування непобутових споживачів |
| S7 | Письмове звернення побутового споживача (громадянина) (стаття 20**), зокрема: |
| S7.1 | скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів |

* Правила постачання природного газу, затвержені постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2496, зареєстровані в Міністерстві юстиції України

06 листопада 2015 року за № 1382/27827.

** Закон України «Про звернення громадян».


(підпис)

О. В. Шльонова
(П. І. Б.)

Виконавець

Електронна пошта:
gaz@azot.com.ua

Факс:
(0569) 55 81 32

Телефон:
(0569) 55 83 68