



## МІНІМАЛЬНІ СТАНДАРТИ ТА ВИМОГИ ДО ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ТА ПОСТАЧАННЯ ПРИРОДНОГО ГАЗУ (АРХІВ)

Відповідно до Постанови НКРЕКП №1156 від 21.09.2017 року компанії-постачальники природного газу повинні дотримуватись мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування клієнтів та постачання природного газу.

Відповідно до Законів України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» та «Про ринок природного газу» Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг затвердила Мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу.

До мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні постачальником послуг постачання природного газу належать:

1) надання договору постачання природного газу, підписаного постачальником, на вимогу побутового споживача – у строк не більше 10 робочих днів з дати отримання письмового звернення побутового споживача;

2) надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів – у строк до 30 днів до запланованого набрання чинності такими змінами (крім ціни на природний газ, якщо вона встановлюється для постачальника відповідними державними органами);

3) надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/обмеження газоспоживання:

- для непобутових споживачів – у строк не менше ніж за три доби (для підприємств металургійної та хімічної промисловості – не менше ніж за 5 діб) до дати такого припинення/обмеження;

- для побутових споживачів – у строк не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання;

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 – у строк не більше 5 робочих днів;

5) розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків – у строк не більше 20 робочих днів з моменту отримання поштового відправлення з позначкою про вручення;

б) розгляд письмового звернення споживача – у строк до одного місяця з дня надходження звернення.

У разі недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу постачальник сплачує споживачу компенсацію .

Компенсація за недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу не надається у таких випадках:

- виникнення форс-мажорних обставин, що підтверджується відповідною довідкою Торгово-промислової палати;
- дії споживача, що призвели до затримки у наданні послуг або аварійної перерви в газопостачанні;
- дії третіх осіб, що призвели до аварійної перерви в газопостачанні.