

Мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування

Мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів природного газу та порядок надання компенсації споживачам за їх недотримання затверджені Постановою НКРЕКП від 10.11.2022 № 1415.

Постачальник має забезпечити мінімальні стандарти якості послуг постачання природного газу споживачу.

До мінімальних стандартів якості при наданні постачальником послуг постачання природного газу належать:

1) надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаного уповноваженою особою постачальника, на вимогу побутового споживача - у строк не більше 10 робочих днів з дати отримання відповідного письмового звернення побутового споживача;

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

3) повернення переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переплати попередніми постачальниками, або надання обґрунтованої відповіді споживачу щодо повернення суми переплати - у строк не більше 5 робочих днів з дня отримання письмової вимоги побутового споживача;

4) надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персоналізованих даних споживача, що зазначені у договорі постачання природного газу, у строк 10 робочих днів з дня реєстрації відповідної заяви споживача про внесення змін до персоналізованих даних (дати отримання уточнених даних від споживача, отриманих постачальником на письмовий запит щодо уточнення даних);

5) надання на вимогу побутового споживача даних, які підтверджують згоду споживача змінити умови постачання за договором постачання природного газу шляхом обрання іншої комерційної пропозиції постачальника (при зміні однієї комерційної пропозиції умов постачання природного газу (у тому числі базової річної пропозиції) на іншу комерційну пропозицію постачальника), - у строк не більше 15 днів з дня отримання відповідного запиту;

6) надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні іншої комерційної пропозиції (при зміні однієї комерційної пропозиції умов постачання природного газу (у тому числі базової річної пропозиції) на іншу комерційну пропозицію постачальника) - у строк не більше 10 робочих днів з дня фіксації його згоди про перехід на іншу комерційну пропозицію;

7) 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 з дня отримання претензії побутового споживача, складеної у довільній формі;

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

9) розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача) з дня надходження звернення у строк:

до 30 днів;

до 5 робочих днів для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ.

Тривалість надання послуг у робочих днях, розраховується з урахуванням норм статті 67 Кодексу законів про працю України та рекомендацій Кабінету Міністрів України щодо перенесення робочих днів для режиму роботи з п'ятиденним робочим тижнем із двома вихідними днями в суботу та неділю.

У разі недотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу, постачальник сплачує споживачу компенсацію у розмірах, наведених у додатку 3 до Стандартів та вимог.

Постачальник надає споживачу компенсацію за недотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу шляхом врахування суми відповідної компенсації у рахунку за спожитий природний газ у строк не більше 45 днів з дня недотримання мінімального стандарту якості (у разі недотримання мінімального стандарту, визначеного підпунктом 2 пункту 3.2 глави (МІНІМАЛЬНІ СТАНДАРТИ ТА ВИМОГИ), - з дати зміни умов договору постачання природного газу для непобутових споживачів).

Постачальник самостійно визначає факт недотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу, визначає споживача, якому він має надати компенсацію за недотримання мінімальних стандартів якості, та надає таку компенсацію без додаткового звернення зі сторони споживача.

Якщо сума компенсації перевищує суму рахунка за спожитий природний газ, постачальник ураховує суму невиплаченої компенсації в розрахунках майбутніх періодів.

За наявності заборгованості споживача за спожитий природний газ компенсація надається в рахунок зменшення заборгованості споживача.

Постачальник за домовленістю зі споживачем може надавати компенсацію іншим способом, у тому числі шляхом перерахування коштів споживачу за банківськими реквізитами.

Постачальник зобов'язаний поінформувати споживача про надання йому компенсації шляхом зазначення у рахунку на оплату природного газу, у тому числі в «особистому кабінеті» споживача на вебсайті постачальника, або листом протягом 10 робочих днів з дня надання компенсації.

У разі ненадання постачальником компенсації за недотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу в порядку, визначеному пунктом 3.4 глави Стандартів, споживач має право самостійно звернутися до постачальника із заявою за формою, наведеною в додатку 4 до цих Стандартів та вимог.

У разі необґрунтованої відмови у наданні компенсації або залишення заяви без розгляду споживач має право звернутись до НКРЕКП та її територіальних органів або до суду.

У разі невиконання постачальником вимог пункту 3.5 глави Стандартів щодо строків надання компенсацій сума відповідної компенсації подвоюється, а у разі прострочення граничного терміну надання компенсації на понад 90 днів - надається у п'ятикратному розмірі та має бути врахована при розрахунках у найближчому розрахунковому періоді.

У разі невиконання постачальником компенсації за недотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу НКРЕКП з урахуванням даних звітності, та за результатами планових або позапланових перевірок дотримання постачальником ліцензійних умов приймає рішення про накладення штрафу у розмірі, визначеному Законом України «Про ринок природного газу», а також щодо надання споживачам компенсації відповідно до пункту 3.11 глави Стандартів.

Надання компенсації за недотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу не позбавляє споживача права у порядку, встановленому чинним законодавством, вимагати від постачальника відшкодування збитків (витрат), завданих унаслідок недотримання постачальником мінімальних стандартів якості.

Компенсація за недотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу не надається у випадках, якщо недотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу було спричинено доведеними:

- форс-мажорними обставинами, що підтверджується відповідно до чинного законодавства;

- діями споживача, що призвели до затримки у наданні послуг. У разі доведених дій чи бездіяльності споживача, що призвели до затримки в наданні послуг, тривалість такої затримки не включається до тривалості надання послуги. Затримка в наданні послуг має бути документально підтверджена.

Компенсація не надається у разі письмової відмови споживача від отримання компенсації (із зазначенням недотриманого стандарту та розміру компенсації, від якої відмовляється споживач).

Додаток 3

до Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів природного газу та порядку надання компенсації споживачам за їх недотримання

Розмір компенсації за недотримання постачальником мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу

Підпункт Стандартів та вимог	Мінімальний стандарт		Розмір компенсації, грн
Підпункт 1 пункту 3.2 глави 3	Надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаного уповноваженою особою постачальника, на вимогу побутового споживача	10 роб. днів	600
Підпункт 2 пункту 3.2 глави 3	Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів	не пізніше ніж за 30 днів до дати змін	600
Підпункт 3 пункту 3.2 глави 3	Повернення переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переплати попередніми постачальниками	5 роб. днів	600
Підпункт 4 пункту 3.2 глави 3	Надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персоналізованих даних споживача, що зазначені у договорі постачання природного газу	10 роб. днів	600
Підпункт 5 пункту 3.2 глави 3	Надання на вимогу побутового споживача даних, які підтверджують згоду споживача змінити умови постачання за договором постачання природного газу шляхом обрання іншої комерційної пропозиції постачальника	15 днів	600
Підпункт 6 пункту 3.2 глави 3	Надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні іншої комерційної пропозиції	10 роб. днів	600
Підпункт 7 пункту 3.2 глави 3	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	5 роб. днів	600
Підпункт 8 пункту 3.2 глави 3	Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків	20 роб. днів	600
Підпункт 9 пункту 3.2 глави 3	Розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача)		
	окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ	30 днів	600
	для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ	5 роб. днів	600

Додаток 4

до Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів природного газу та порядку надання компенсації споживачам за їх недотримання

Керівнику постачальника природного газу

(найменування/ПІБ фізичної особи-споживача)

РНОКПП _____

(реєстраційний номер облікової картки платника податків або паспортні дані побутового споживача (для осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття РНОКПП))

ЗАЯВА

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

Прошу зарахувати мені компенсацію в розмірі _____ грн

(вказується відповідний розмір компенсації за недотримання мінімального стандарту)

за недотримання _____

(найменування постачальника)

мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу, а саме: _____

(вказується недотриманий мінімальний стандарт якості із глави 3 цих Стандартів та вимог)

ШЛЯХОМ: _____

(вказується спосіб: врахування компенсації в рахунку за спожитий природний газ або перерахування коштів за банківськими реквізитами (вказати банківські реквізити))

(підпис)

(ПІБ)

« ___ » _____ 20__ року