

## Мінімальні стандарти та вимоги до якості

### обслуговування споживачів та постачання природного газу

Забезпечення мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу:

1. Постачальник має забезпечити мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу споживачу.

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

- 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);

- 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;

- 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;

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

- розгляд письмового звернення споживача - у строк до одного місяця з дня надходження звернення.

3. У разі недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу, постачальник сплачує споживачу компенсацію у розмірах, передбачених законодавством (додатком 3 до Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів природного газу та порядку надання компенсації споживачам за їх недотримання, в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1415 від 10.11.2022 – посилання наведено нижче).

4. Постачальник сплачує споживачу компенсацію за недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу шляхом врахування суми відповідної компенсації як авансової плати за спожитий природний газ на наступний розрахунковий період.

5. 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 на бланку до завершення розрахункового періоду, у якому нараховується компенсація.

6. У разі ненадання постачальником компенсації за недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу в порядку, визначеному пунктом 4, споживач має право самостійно звернутися до постачальника із заявою за формою, наведеною в додатку 4 до Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів природного газу та порядку надання компенсації споживачам за їх недотримання, в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1415 від 10.11.2022 (посилання наведено нижче). 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.

• Контакти центрального апарату НКРЕКП [дивитися тут](#).

• Контакти територіальних органів НКРЕКП [дивитися тут](#).

8. У разі невиконання постачальником вимог пункту 4, сума відповідної компенсації подвоюється та має бути врахована при розрахунках у найближчому розрахунковому періоді.

7. У разі невиплати постачальником компенсації за недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу НКРЕКП 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.

9. Компенсація за недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу не надається у випадках, якщо недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу було спричинено доведеними:

- форс-мажорними обставинами, що підтверджується відповідною довідкою Торгово-промислової палати;
- діями споживача, що призвели до затримки у наданні послуг або аварійної перерви в газопостачанні;
- діями третіх осіб, що призвели до аварійної перерви в газопостачанні.

Додатково пропонуємо ознайомитись з текстом постанови НКРЕКП від 21.09.2017 року № 1156, доступним за таким посиланням:

[Про затвердження Мінімальних ст... | від 21.09.2017 № 1156 \(Текст для друку\)](#)