ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО СТАНДАРТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ ТА ВИМОГ ДО ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ПОСТАЧАЛЬНИКА ПРИРОДНОГО ГАЗУ

ПНВК «ІНТЕРБІЗНЕС» зобов'язується забезпечувати високі стандарти якості послуг постачання природного газу споживачу та дотримуватися вимог чинного законодавства України, зокрема **Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів природного газу та порядку надання компенсації споживачам за їх недотримання** затверджених Постановою НКРЕКП від 21.09.2017 № 1156 (зі змінами).

У разі недотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу, постачальник сплачує споживачу компенсацію.

Постачальник надає споживачу компенсацію за недотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу шляхом врахування суми відповідної компенсації у рахунку за спожитий природний газ та 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, споживач має право самостійно звернутися до постачальника із заявою.

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

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).

Ознайомитися детально із Постановою НКРЕКП від 21.09.2017 № 1156 (зі змінами) можна за посиланням:* ***Мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів природного газу та порядок надання компенсації споживачам на їх недотримання*.

*** якщо законодавство України, яке регулює питання порядку, підстав та розміру виплати компенсації споживачу у випадку не дотримання постачальником мінімальних стандартів якості надання послуг зазнає змін внаслідок чого інформація, яка розміщена на офіційному сайті ПНВК «ІНТЕРБІЗНЕС», відрізняється від положень чинного законодавства України, до правовідносин Сторін застосовуються чинні положення законодавства України, які регулюють порядок, підстави та розмір виплати компенсації споживачу у випадку не дотримання електропостачальником гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачання.*

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 персоніфікованих 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 акту-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)