



# iqtrade

ENERGY IS  
CLOSE TO YOU

## **МІНІМАЛЬНІ СТАНДАРТИ ЯКОСТІ ПРИ НАДАННІ ПОСТАЧАЛЬНИКОМ ПОСЛУГ ПОСТАЧАННЯ ПРИРОДНОГО ГАЗУ**

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 персоніфікованих даних споживача, що зазначені у договорі постачання природного газу, у строк 10 робочих днів з дня реєстрації відповідної заяви споживача про внесення змін до персоніфікованих 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;

б) 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:

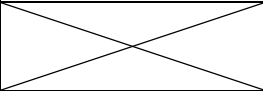
до 30 днів;

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

У разі недотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу, Товариство надає споживачу компенсацію у розмірах, наведених у додатку 3 до Мінімальних стандартів та вимоги до якості обслуговування споживачів природного газу та порядок надання компенсації споживачам за їх недотримання, затверджених постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг від 21.09.2017 № 1156 «Про затвердження Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу».

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

/шаблон/

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)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

\_\_\_\_\_

(ПІБ)