

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ДЕ ТРЕЙДИНГ»**
03150, м.Київ, вул.Предславинська, 11
тел.: +38 044 290 97 49
office@detrading.energy
П/р UA763004650000026005300430965
в головному управлінні з обслуговування
клієнтів АТ «ОЩАДБАНК»
МФО 300465, ЄДРПОУ 42699760
ІПН 426997626554
Платник податку на прибуток на
загальних підставах



**LIMITED LIABILITY COMPANY
«DE TRADING»**
11, Predslavynska str., Kyiv, 03150
tel.: +38 044 290 97 49
office@detrading.energy
Account UA763004650000026005300430965
in the main department of
customer service JSC "OSCHADBANK"
MFO 300465, EDRPOU 42699760
INN 426997626554
A regular profit tax payer

Інформація щодо порядку надання компенсацій за недотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу

Мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів природного газу та порядок надання компенсації споживачам за їх недотримання затверджені Постановою НКРЕКП від 21.09.2017 № 1156 (далі – Стандарти та вимоги).

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 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.

Тривалість надання послуг у робочих днях, встановлена у пункті 3.2 цієї глави, 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, зазначених у пункті 3.2 цієї глави, постачальник надає 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 цієї глави, - з дати зміни умов договору постачання природного газу для непобутових споживачів).

У разі недотримання попереднім постачальником мінімального стандарту якості послуг постачання природного газу, визначеного підпунктом 3 пункту 3.2 цієї глави, компенсація надається шляхом перерахування коштів попереднім постачальником споживачу, з яким був укладений договір постачання природного газу, за банківськими реквізитами, наданими споживачем, у строк не більше 45 днів з дня недотримання мінімального стандарту якості.

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.

*Баланс - це сума дій,
а не дій об'єктивних...*

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 цієї глави, споживач має право самостійно звернутися до постачальника із заявою за формою, наведеною в додатку 4 до 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 цієї глави 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 цієї глави.

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).

*Баланс - це сума дій,
а не дій обставин...*