

Мінімальні стандарти якості наданих послуг

Наша компанія дотримується стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу відповідно до умов, зазначених у Мінімальних стандартах та вимогах до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу, затверджених

Постановою НКРЕКП № 1156 від 21.09.2017р. Ці Стандарти та вимоги визначають перелік мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу, що регулюють відносини, пов'язані в тому числі і постачанням природного газу відповідно до мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів, захистом прав споживачів та наданням постачальником природного газу компенсації за недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу споживачам.

Компенсація споживачам за недотримання стандартів якості

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

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 та інформує споживача про надання йому компенсації шляхом зазначення у рахунку на оплату природного газу, у тому числі в «особистому кабінеті» споживача на веб-сайті постачальника, або листом на бланку до завершення розрахункового періоду, у якому нараховується компенсація.

Припинення постачання природного газу

Відповідно до пункту 17 розділу III Правил постачання природного газу, затверджених постановою НКРЕКП від 30.09.2015 № 2496, якщо побутовий споживач не здійснив оплату за спожитий природний газ протягом десяти днів після строку, визначеного договором постачання природного газу, постачальник має право здійснити заходи з припинення постачання природного газу споживачу шляхом направлення споживачу письмового повідомлення (з відміткою про вручення) з вимогою самостійно припинити споживання природного газу за рахунок перекриття запірною пристроєм перед газовим приладом та допустити представника постачальника за пред'явленням службового посвідчення на об'єкт для пломбування запірних пристроїв, що має здійснюватися з дотриманням техніки безпеки.

Відповідно до пункту 13 розділу II Правил постачання природного газу, затверджених постановою НКРЕКП від 30.09.2015 № 2496, якщо непобутовий споживач проводить неповні або несвоєчасні розрахунки за договором постачальник має припинити (обмежити) газопостачання. За необхідності здійснення заходів з обмеження або припинення газопостачання споживачу постачальник надсилає споживачу не менше ніж за три доби (для підприємств металургійної та хімічної промисловості – не менше ніж за 5 діб) до дати такого припинення повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність самостійно обмежити чи припинити газоспоживання з певного періоду (день, година тощо) та у визначений зі споживачем час має право опломбувати запірні пристрої споживача, за допомогою яких споживач самостійно обмежив чи припинив подачу газу на власні об'єкти.

При цьому в повідомленні про припинення споживання природного газу постачальник має зазначити підстави та дату припинення газоспоживання, яка не може бути раніше ніж через три дні після дати отримання повідомлення.

Відновлення газопостачання

Відповідно пункту 30 розділу III Правил постачання природного газу відновлення газопостачання споживачу здійснюється за умови оплати простроченої заборгованості за природний газ за договором або складання між постачальником та споживачем графіка погашення заборгованості та відшкодування витрат постачальника на припинення та відновлення газопостачання.

Згідно з пунктом 15 розділу II Правилами постачання природного газу у разі усунення споживачем до зазначеного в повідомленні часу фактів, що стали причиною надіслання повідомлення, і при цьому, якщо споживач завчасно (до дня припинення/обмеження) надав постачальнику підтвердні документи (а Оператору ГРМ/ГТС - копії), газопостачання не припиняється (не обмежується).

Відновлення газопостачання здійснюється за погодженням постачальника та після відшкодування споживачем витрат на припинення та відновлення газопостачання, що понесені постачальником та/або Оператором ГРМ/ГТС.