

Інформація щодо дотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу та сум наданих компенсацій споживачам за 2024 рік

| Підпункт пункту 3.2 глави 3 Стандартів та вимог*** |                                                                                                                                                                                                                                                            | Мінімальний стандарт якості послуг постачання природного газу |     | Код рядка | Сума компенсацій, надана споживачам, грн | Кількість випадків надання компенсацій споживачам |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----|-----------|------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| A                                                  | B                                                                                                                                                                                                                                                          | B                                                             | Г   | 1         | 2                                        |                                                   |
| Пп. 1                                              | Надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаного уповноваженою особою постачальника, на вимогу побутового споживача                                                                                                                | 10 роб. днів                                                  | 060 | 0         | 0                                        |                                                   |
| Пп. 2                                              | Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів                                                                                                                                                | не пізніше ніж за 30 днів до дати змін                        | 065 | 0         | 0                                        |                                                   |
| Пп. 3                                              | Повернення переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переплати попередніми постачальниками                                                                                                      | 5 роб. днів                                                   | 070 | 0         | 0                                        |                                                   |
| Пп. 4                                              | Надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персоналізованих даних споживача, що зазначені у договорі постачання природного газу                                                                                                             | 10 роб. днів                                                  | 075 | 0         | 0                                        |                                                   |
| Пп. 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                                                 | 15 днів                                                       | 080 | 0         | 0                                        |                                                   |
| Пп. 6                                              | Надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні іншої комерційної пропозиції                                                                                                                                                               | 10 роб. днів                                                  | 085 | 0         | 0                                        |                                                   |
| Пп. 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 | 5 роб. днів                                                   | 090 | 0         | 0                                        |                                                   |
| Пп. 8                                              | Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків                                                                                                                                                                                                 | 20 роб. днів                                                  | 095 | 0         | 0                                        |                                                   |
| Пп. 9                                              | Розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача)                                                                                                                                                          |                                                               | 100 | 0         | 0                                        |                                                   |
| Пп. 9 абз. 2                                       | окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ                                                                                                                                                                              | 30 днів                                                       | 105 | 0         | 0                                        |                                                   |
| Пп. 9 абз. 3                                       | для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ                                                                                                                                                                                | 5 роб. днів                                                   | 110 | 0         | 0                                        |                                                   |
| Разом                                              |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                               | 115 | 0         | 0                                        |                                                   |

\* Правила постачання природного газу, затверджені постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2496, зареєстровані у Міністерстві юстиції України 06 листопада 2015 року за № 1382/27827.

\*\* Закон України «Про звернення громадян».

\*\*\* Мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів природного газу та порядок надання компенсацій споживачам за недотримання, затверджені постановою НКРЕКП від 21 вересня 2017 року № 1156 (у редакції постанови НКРЕКП від 10 листопада 2022 року № 1445).

Директор ТОВ "ВЕЗ"

Виконавець

Телефон:

0332 78 05 04

Факс:



Оксана ГЕНТІШ

(П. І. Б.)

Стоцька Алла

(П. І. Б.)