

Якість обслуговування споживачів

Постачальник має забезпечити мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу споживачу.

До мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні постачальником послуг постачання природного газу належать:

1) надання договору постачання природного газу, підписаного постачальником, на вимогу побутового споживача - у строк не більше 10 робочих днів з дати отримання письмового звернення побутового споживача;

2) надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для не побутових споживачів - у строк до 30 днів до запланованого набрання чинності такими змінами (крім ціни на природний газ, якщо вона встановлюється для постачальника відповідними державними органами);

3) надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/обмеження газоспоживання:

для не побутових споживачів - у строк не менше ніж за три доби (для підприємств металургійної та хімічної промисловості - не менше ніж за 5 діб) до дати такого припинення/обмеження;

для побутових споживачів - у строк не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання;

4) 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;

5) розгляд акту-претензії споживача про відшкодування збитків - у строк не більше 20 робочих днів з моменту отримання поштового відправлення з позначкою про вручення;

6) розгляд письмового звернення споживача - у строк до одного місяця з дня надходження звернення.

Компенсація за недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу не

надається у випадках, якщо недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу було спричинено доведеними:

- форс-мажорними обставинами, що підтверджується відповідною довідкою Торгово-промислової палати;
- діями споживача, що призвели до затримки у наданні послуг або аварійної перерви в газопостачанні;
- діями третіх осіб, що призвели до аварійної перерви в газопостачанні.

Детальна інформація наведена в [Постанові «Про затвердження Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу»](#).