

# Стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів

Державний регулятор встановив мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів природного газу, яких повинні дотримуватися Оператори ГРМ, надаючи послуги з розподілу природного газу, та порядок надання компенсації споживачам за їх недотримання.

Мінімальні стандарти та вимоги затверджені Постановою НКРЕКП № 1156 від 21.09.2017 року (в редакції постанови НКРЕКП від 10.11.2022 № 1415).

Документ передбачає дотримання газорозподільними компаніями строків та обсягів виконання робіт з приєднання, ремонту або відновлення постачання природного газу, а також грошову компенсацію для споживачів у випадку порушення цих вимог та стандартів.

У випадку недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг розподілу природного газу, для клієнтів компанії передбачена грошова компенсація згідно Додатку 1 до Стандартів.

Оператор ГРМ надає споживачу або замовнику компенсацію за недотримання мінімальних стандартів якості послуг розподілу природного газу шляхом врахування суми відповідної компенсації в рахунок за послуги розподілу природного газу, а у разі недотримання мінімальних стандартів якості під час нового приєднання до газових мереж - в рахунок зменшення плати за приєднання або шляхом перерахування коштів за банківськими реквізитами замовника. Строк надання компенсації - не більше 45 днів з дня недотримання мінімального стандарту якості або з дня укладення договору на приєднання до газорозподільної системи.

Оператор ГРМ самостійно визначає факт недотримання мінімальних стандартів якості послуг розподілу природного газу, визначає споживача/замовника, якому він має надати компенсацію за недотримання мінімальних стандартів якості, та надає таку компенсацію без додаткового звернення зі сторони споживача/замовника;

Якщо сума компенсації перевищує суму рахунка за надані послуги розподілу природного газу, Оператор ГРМ враховує суму невиплаченої компенсації в розрахунках майбутніх періодів.

За наявності заборгованості споживача за надані послуги розподілу природного газу компенсація надається в рахунок зменшення заборгованості споживача.

Оператор ГРМ зобов'язаний поінформувати споживача (замовника) про надання йому компенсації шляхом зазначення у рахунку на оплату послуг розподілу природного газу, у тому числі в «особистому кабінеті» споживача на вебсайті Оператора ГРМ, або листом протягом 10 робочих днів з дня надання компенсації.

У разі ненадання Оператором ГРМ компенсації за недотримання мінімальних стандартів якості послуг розподілу природного газу споживач (замовник) має право самостійно звернутися до Оператора ГРМ із заявою за формою, наведеною в додатку 2 до Постанови НКРЕКП № 1156 від 21.09.2017 р.

У разі необґрунтованої відмови у наданні компенсації або залишення заяви без розгляду споживач (замовник) має право звернутись до НКРЕКП та її територіальних органів або до суду.

У разі невиконання Оператором ГРМ вимог пунктів 2.5 та 2.6 глави 2 Постанови НКРЕКП № 1156 від 21.09.2017 р. 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 зі споживачем у найближчому розрахунковому періоді.

У разі невиплати Оператором ГРМ компенсації за недотримання мінімальних стандартів якості послуг розподілу природного газу НКРЕКП з урахуванням даних звітності та за результатами планових або позапланових перевірок дотримання Оператором ГРМ ліцензійних умов приймає рішення про накладення штрафу у розмірі, визначеному Законом України «Про ринок природного газу», а також щодо надання споживачам (замовникам) компенсації відповідно до пункту 2.11 глави 2 Постанови НКРЕКП № 1156 від 21.09.2017 р.

Надання компенсації за недотримання мінімальних стандартів якості послуг розподілу природного газу не позбавляє споживача (замовника) права у порядку, встановленому чинним законодавством, вимагати від Оператора ГРМ відшкодування збитків (витрат), завданих унаслідок недотримання Оператором ГРМ мінімальних стандартів якості.

Компенсація за недотримання мінімальних стандартів якості послуг розподілу природного газу не надається у випадках, якщо недотримання мінімальних стандартів якості послуг розподілу природного газу було спричинено доведеними:

- форс-мажорними обставинами, що підтверджуються відповідно до чинного законодавства;
- порушення споживачем Правил безпеки систем газопостачання, затверджених наказом Міністерства енергетики та вугільної промисловості України від 15 травня 2015 року № 285, зареєстрованих у Міністерстві юстиції України 08 червня 2015 року за № 674/27119;
- діями споживача/замовника (у випадку недотримання мінімальних стандартів під час приєднання до газових мереж) або іншого суб'єкта ринку природного газу, що призвели до затримки у наданні послуг/виконанні робіт або неможливості їх надання та є документально підтвердженими.

У разі доведених дій чи бездіяльності споживача (замовника) або іншого суб'єкта ринку природного газу, що призвели до затримки в наданні послуг або виконанні робіт, тривалість такої затримки не включається до тривалості надання послуги або виконання робіт. Затримка в наданні послуг або виконанні робіт має бути документально підтверджена.

У разі затримки в наданні послуги з приєднання до газорозподільної системи через затримку здійснення заходів щодо оформлення земельних відносин (відведення земельних ділянок) щодо траси прокладання газових мереж зовнішнього газопостачання з незалежних від Оператора ГРМ причин тривалість такої затримки не включається до тривалості надання послуги. При цьому така затримка має бути документально підтверджена, у тому числі копіями офіційного листування з установами, до яких звертався Оператор ГРМ з питання вирішення відведення земельних ділянок.

Компенсація не надається у разі письмової відмови споживача/замовника або іншого суб'єкта ринку природного газу отримання компенсації (із зазначенням недотримання мінімального стандарту та розміру компенсації, від якої відмовляється споживач/замовник).