

Додаток 3
до Мінімальних стандартів та
вимог до якості обслуговування
споживачів та постачання
природного газу

Розмір компенсації за недотримання постачальником мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу

Тип послуги	Стандарт	Розмір компенсації, грн (без ПДВ)	
		з дня набрання чинності цими Стандартами та вимогами до 31.12.2018	з 01.01.2019
1. Надання договору постачання природного газу на вимогу побутового споживача	не більше 10 робочих днів з дати отримання письмового звернення побутового споживача	100	200
2. Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів	до 30 днів до запланованого набрання чинності такими змінами (крім ціни на природний газ, якщо вона встановлюється для постачальника відповідними державними органами)	100	200
3. Надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/обмеження газоспоживання з певного періоду, у тому числі:	x	x	x
для непобутових споживачів	не менше ніж за три доби (для підприємств металургійної та хімічної промисловості – не менше ніж за 5 діб) до дати такого припинення/обмеження	100	200
для побутових споживачів	не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання	100	200
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	не більше 5 робочих днів	200	400
5. Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків	не більше 20 робочих днів з моменту отримання поштового відправлення з позначкою про вручення	200	400
6. Розгляд письмового звернення споживача	до одного місяця з дня надходження звернення	100	200