

Інформація щодо мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів

Додаток 3
до Мінімальних стандартів та вимог до
якості обслуговування споживачів
природного газу та порядку надання
компенсації споживачам за їх
недотримання

Розмір компенсації за недотримання постачальником мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу

Підпункт Стандартів та вимог	Мінімальний стандарт		Розмір компенсації, грн
Підпункт 1 пункту 3.2 глави 3	Надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаного уповноваженою особою постачальника, на вимогу побутового споживача	10 роб. днів	600
Підпункт 2 пункту 3.2 глави 3	Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів	не пізніше ніж за 30 днів до дати змін	600
Підпункт 3 пункту 3.2 глави 3	Повернення переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переплати попередніми постачальниками	5 роб. днів	600
Підпункт 4 пункту 3.2 глави 3	Надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персоналізованих даних споживача, що зазначені у договорі постачання природного газу	10 роб. днів	600
Підпункт 5 пункту 3.2 глави 3	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	600
Підпункт 6 пункту 3.2 глави 3	Надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні іншої комерційної пропозиції	10 роб. днів	600
Підпункт 7 пункту 3.2 глави 3	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	600
Підпункт 8 пункту 3.2 глави 3	Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків	20 роб. днів	600
Підпункт 9 пункту 3.2 глави 3	Розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача)		
	окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ	30 днів	600
	для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ	5 роб. днів	600

Директор ТОВ «ЕНЕРДЖИГАЗТРЕЙД»



Спеваков Є.В.

Додаток 4

до Мінімальних стандартів та вимог до
якості обслуговування споживачів
природного газу та порядку надання
компенсації споживачам за їх
недотримання

Керівнику постачальника природного газу

(найменування/ПІБ фізичної особи-споживача)
РНОКПП _____
(реєстраційний номер облікової картки платника
податків або паспортні дані побутового споживача (для
осіб, які через свої релігійні переконання
відмовляються від прийняття РНОКПП))

ЗАЯВА

**про надання компенсації за недотримання мінімальних стандартів та
вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг
постачання природного газу**

Прошу зарахувати мені компенсацію в розмірі _____ грн
(вказується відповідний розмір компенсації
за недотримання мінімального стандарту)

за недотримання _____
(найменування постачальника)

мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг
постачання природного газу, а саме:

(вказується недотриманий мінімальний стандарт якості із глави 3 цих Стандартів та вимог)

ШЛЯХОМ: _____

(вказується спосіб: врахування компенсації в рахунку за спожитий природний газ або перерахування
коштів за банківськими реквізитами (вказати банківські реквізити))

(підпис)

(ПІБ)

« ____ » _____ 20__ року