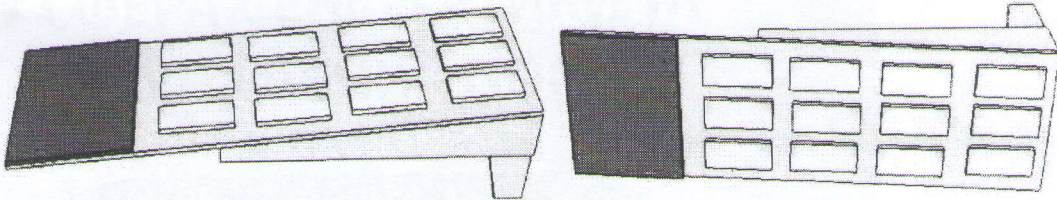




# РЕГУЛЯТОР НА ЗАХИСТІ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Інформаційно - довідкова  
телефонна лінія: (044) 204 70 72

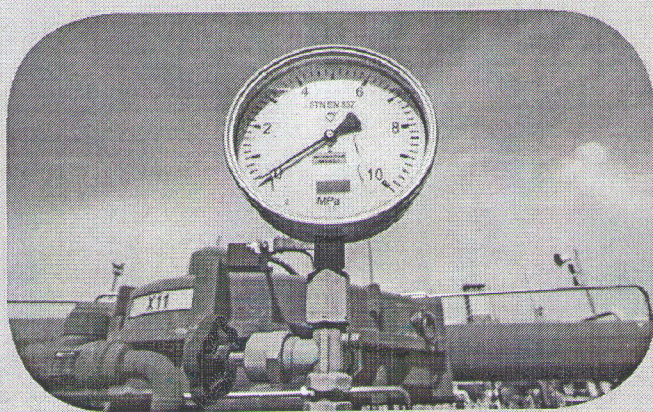


# РЕГУЛЯТОР НА ЗАХИСТІ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Інформаційно - довідкова  
телефонна лінія: (044) 204 70 72

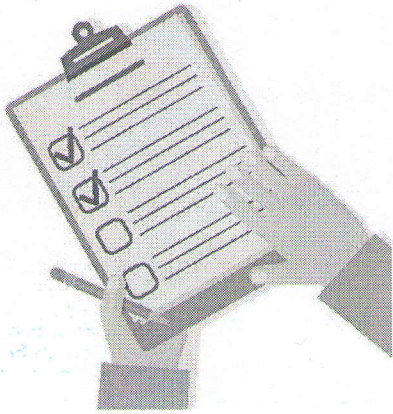


**НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ,  
ЩО ЗДІЙСНЮЄ  
ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ  
У СФЕРАХ ЕНЕРГЕТИКИ ТА  
КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ**



**ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ:  
КОМПЕНСАЦІЯ ЗА НЕЯКІСНІ  
ПОСЛУГИ РОЗПОДІЛУ ТА  
ПОСТАЧАННЯ ПРИРОДНОГО  
ГАЗУ**

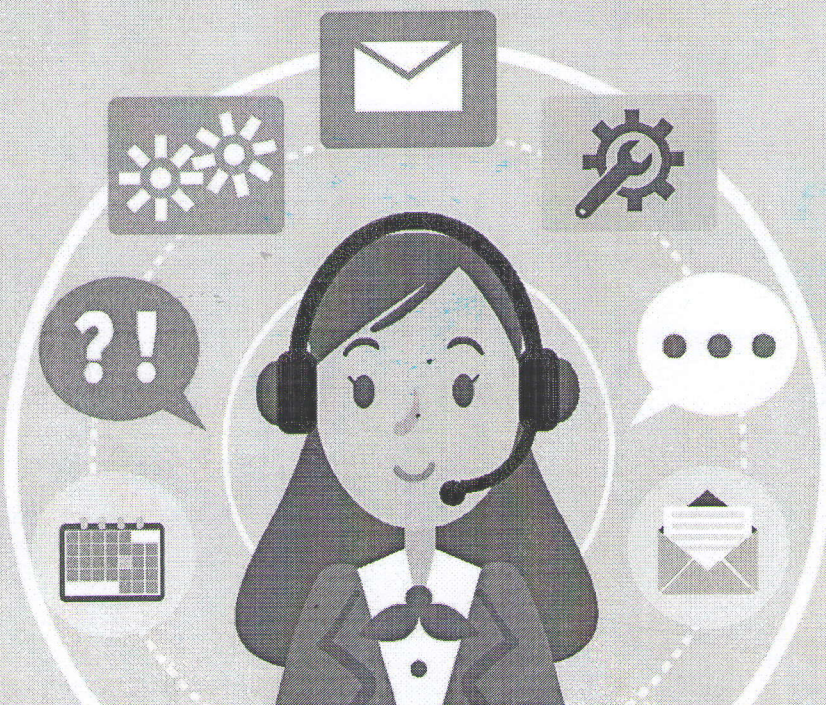
## ЯКІСТЬ НАДАННЯ ПОСЛУГ

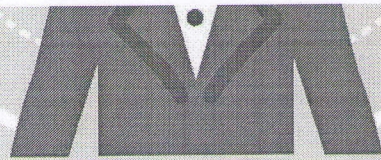


З метою захисту прав споживачів НКРЕКП запровадила мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів при наданні послуг розподілу

та постачання природного газу та розміри компенсації споживачам за їх недотримання.

Мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу затверджені постановою НКРЕКП від 21.09.2017 № 1156 (Стандарти та вимоги).





## У ЯКИХ ВИПАДКАХ МОЖНА ОТРИМАТИ КОМПЕНСАЦІЮ?

Споживач отримує компенсацію у випадку недотримання компанією встановлених Стандартів та вимогами строків надання послуг та виконання робіт щодо:

- ▼ надання технічного доступу до ГРМ, у т. ч.:
  - надання проекту договору, технічних умов на приєднання – до 10 роб. днів;
  - погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторису – не більше 15 календарних днів;
  - приєднання до ГРМ – протягом строку, визначеного договором;
  - підключення до ГРМ (фізичне з'єднання мереж зовнішнього та внутрішнього газопостачання): у місті – до 10 роб. днів, у селі – до 15 роб. днів;
  - пуску газу в мережі внутрішнього газопостачання: у місті – до 5 роб. днів, у селі – до 10 роб. днів;
- ▼ надання договору розподілу газу – до 10 роб. днів;
- ▼ припинення/обмеження газопостачання – за 3 доби до запланованої дати;
- ▼ відновлення газопостачання: у місті – до 2 роб. днів, у селі – до 5 роб. днів;
- ▼ якості природного газу, у т. ч.:
  - перевірки величини тиску та/або якісних показників газу: у місті – до 2 роб. днів, у селі – до 5 роб. днів;
  - надання підтвердних документів щодо фізико-хімічних показників газу – до 5 роб. днів;
- ▼ приладового обліку природного газу, у т. ч.:
  - позачергової або експертної повірки ЗВТ (засобів вимірювальної техніки) – до 10 роб. днів;
  - експертизи ЗВТ та/або пломби – до 10 роб. днів;
- ▼ надання договору постачання газу на вимогу побутового споживача – не більше 10 роб. днів;
- ▼ усунення порушення або надання обґрунтованої відмови побутовому споживачу

чу у випадку отримання постачальником претензії – до 5 роб. днів;

- ▼ розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків – не більше 20 роб. днів;
- ▼ надання відповіді на письмове звернення споживача – до одного місяця.

З повним переліком Стандартів та вимог можна ознайомитися на веб-сайті НКРЕКП за посиланням:

<http://www.nerc.gov.ua/?id=27699>

## ЯК ОТРИМАТИ КОМПЕНСАЦІЮ?

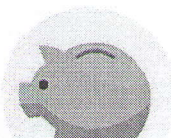
Компенсація надається шляхом зменшення рахунка споживача на оплату газу на наступний місяць (під час приєднання до газових мереж – у рахунок зменшення плати за приєднання). Компанія, що здійснює розподіл та/або постачання природного газу, визначає споживачів, яким вона має надати компенсацію, і повідомляє їх про це.

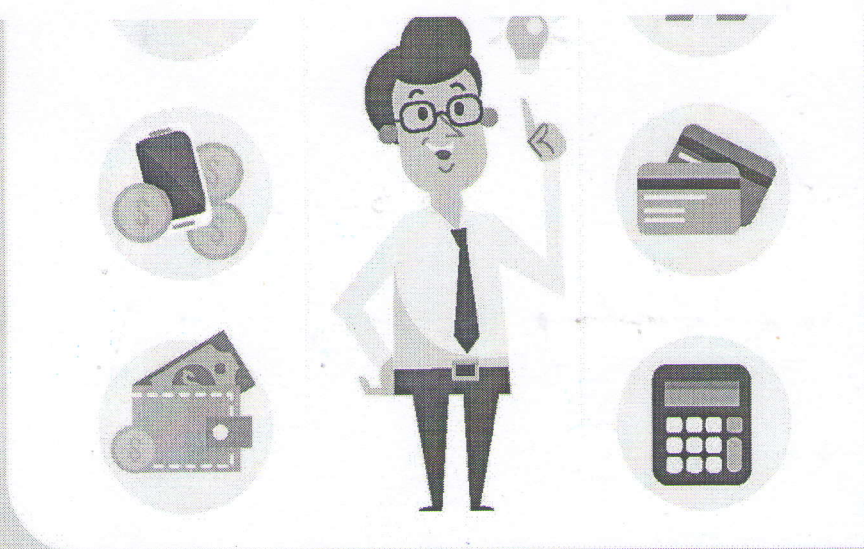
Якщо протягом встановленого терміну компенсацію не надано, її розмір подвоюється.



## ЯКІ РОЗМІРИ КОМПЕНСАЦІЇ?

Розмір компенсації – від 100 до 200 грн (без ПДВ). З 01.01.2019 розміри компенсації збільшуються до 200 – 400 грн (без ПДВ).

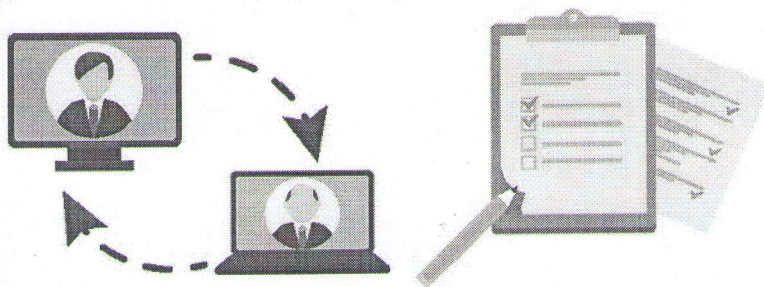




## ЯК ДІЗНАТИСЯ ПРО НАРАХУВАННЯ КОМПЕНСАЦІЇ?

Компанія зобов'язана поінформувати споживача про надання компенсації одним із наведених способів:

- ▶ шляхом зазначення у рахунку на оплату газу;
- ▶ через «особистий кабінет» споживача на офіційному веб-сайті компанії;
- ▶ листом на офіційному бланку.



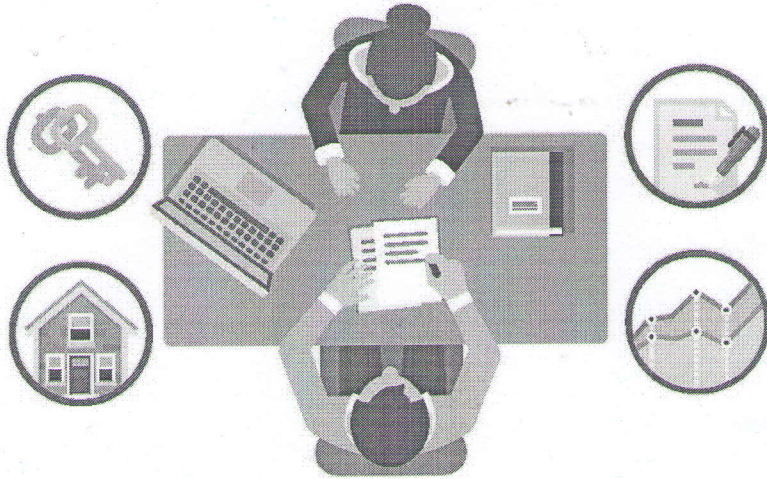
## У ЯКИХ ВИПАДКАХ КОМПЕНСАЦІЯ НЕ НАДАЄТЬСЯ?

Компенсація не надається у разі недотримання Стандартів та вимог внаслідок доведених:

- 📍 форс-мажорних обставин, що підтверджуються відповідною довідкою Торгово-промислової палати;
- 📍 дій споживача, що призвели до затримки у наданні послуги;
- 📍 дій споживача або інших осіб, що призведе-

▼ ли до аварійної перерви газопостачання (розподілу природного газу);

📍 порушень споживачем Правил безпеки систем газопостачання.



## ЩО РОБИТИ, ЯКЩО КОМПЕНСАЦІЮ НЕ НАДАНО?

У разі невиплати компенсації у встановлені строки споживач має право звернутися до компанії із заявою. Форми заяв наведено в додатках 2 та 4 до Стандартів та вимог, розміщених на веб-сайті НКРЕКП за посиланням:

<http://www.nerc.gov.ua/?id=27699>

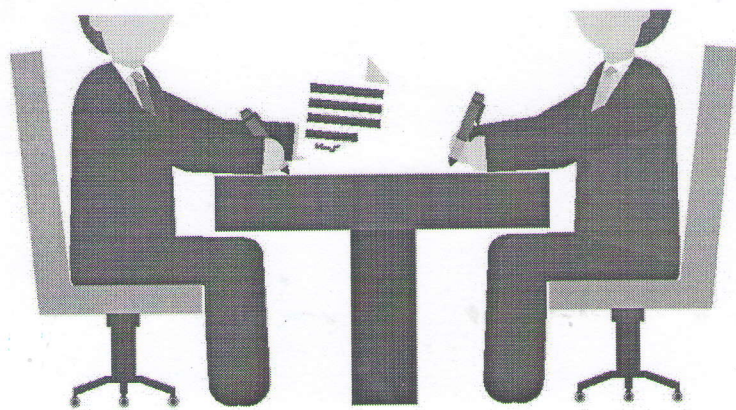
У разі ненадання компенсації у рахунку наступного місяця після порушення розмір компенсації подвоюється.

Якщо компанія необґрунтовано відмовляє споживачу в наданні компенсації або не реагує на його звернення, споживач має право звернутись до НКРЕКП або її територіальних органів.

НКРЕКП у разі підтвердження фактів невиплати компенсацій за результатами перевірок компаній (у т. ч. за скаргами споживачів):

зобов'язує компанію надати компенсацію у подвійному розмірі;

накладає на компанію штраф у розмірі, визначеному Законом України «Про ринок природного газу».



Адреса: 03057, м. Київ,  
вул. Смоленська, 19

Веб-сайт: [www.nerc.gov.ua](http://www.nerc.gov.ua)

E-mail: [box@nerc.gov.ua](mailto:box@nerc.gov.ua)

*Інформаційно-довідкова телефонна  
лінія (044) 204 70 72*