МІНІМАЛЬНІ СТАНДАРТИ ТА ВИМОГИ ДО ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ТА ПОСТАЧАННЯ ПРИРОДНОГО ГАЗУ. КОМПЕНСАЦІЇ ЗА ЇХ НЕДОТРИМАННЯ

Затверджені постановою НКРЕКП від 21.09.2017 № 1156 (у редакції постанови НКРЕКП від 10.11.2022 № 1415). Повний текст: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v1156874-17.

1. Загальні вимоги до обслуговування споживачів

– функціонування точок контакту (центр обслуговування, кол-центр, електронна пошта, вебсайт) з оприлюдненим режимом роботи;

– надання споживачу інформації про ціни, умови постачання, права та обов’язки, порядок зміни постачальника і вирішення спорів;

– реєстрація звернень та надання відповідей у встановлені строки; ведення обліку звернень;

– інформування про зміну умов договору не пізніше ніж за 30 днів (крім ціни);

– виставлення рахунків з повною та достовірною інформацією; повернення переплат.

2. Мінімальні стандарти якості послуг постачальника для непобутових споживачів та компенсації

Стандарт (пункт 3.2 глави 3 Стандартів)	Строк	Компенсація непобутовому споживачу, грн
Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання	не пізніше ніж за 30 днів до дати змін	[за Стандартами]
Розгляд письмового звернення споживача (крім звернень щодо правильності рахунка)	30 днів	[за Стандартами]
Розгляд звернення щодо правильності рахунка / нарахувань за спожитий газ	5 робочих днів	[за Стандартами]
Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків	20 робочих днів	[за Стандартами]
Надання даних про обсяги споживання на запит споживача	10 робочих днів	[за Стандартами]

Розміри компенсацій зазначити відповідно до чинної редакції додатка до Стандартів (постанова № 1156 у редакції № 1415); перелік стандартів для побутових споживачів не наводиться, оскільки постачання населенню не здійснюється.

3. Порядок надання компенсації

3.1. Компенсація надається споживачу шляхом зменшення суми в рахунку за наступний розрахунковий період або перерахування на рахунок споживача протягом 30 днів з дня виявлення порушення.

3.2. Якщо компенсацію не надано автоматично, споживач подає заяву протягом одного року з дня порушення; заява розглядається протягом 15 днів.

3.3. Компенсація не надається, якщо порушення сталося з вини споживача або внаслідок форс-мажорних обставин.

3.4. Постачальник веде облік випадків недотримання стандартів і щоквартально подає до НКРЕКП форму № 4-НКРЕКП-газ-якість-постачання (постанова НКРЕКП від 10.11.2022 № 1416), а також щороку оприлюднює на вебсайті інформацію про дотримання стандартів та суми компенсацій.

ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО ДОТРИМАННЯ МІНІМАЛЬНИХ СТАНДАРТІВ ТА ВИМОГ ДО ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ПРИ НАДАННІ ПОСЛУГ ПОСТАЧАННЯ ПРИРОДНОГО ГАЗУ ТА СУМ НАДАНИХ КОМПЕНСАЦІЙ

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КОМПАНІЯ ЮНЕКС» (ЄДРПОУ 42471605, EIC 62X661798546811K) за 2023 рік

За 2023 рік – з 11.04.2023 (дата видачі ліцензії). Дані – за квартальними формами № 4-НКРЕКП-газ-якість-постачання, поданими до НКРЕКП.

Розділ I. Показники комерційної якості надання послуг з постачання природного газу

Код	Послуга	Кількість за рік	Строк за законодавством	Середній фактичний строк	Надано з перевищенням строку, шт. / %
S2	Надання повідомлення про намір змінити умови договору (непобутові)	0	за 30 днів	—	0 / 0 %
S8	Розгляд акта-претензії про відшкодування збитків	0	20 роб. днів	—	0 / 0 %
S9.1	Розгляд письмового звернення (крім щодо рахунка)	0	30 днів	—	0 / 0 %
S9.2	Розгляд звернення щодо правильності рахунка	0	5 роб. днів	—	0 / 0 %
Разом		0			0 / 0 %

Розділ II. Дотримання мінімальних стандартів та суми наданих компенсацій

Мінімальний стандарт	Сума компенсацій, грн	Кількість випадків
Надання повідомлення про намір змінити умови договору	0	0
Розгляд акта-претензії про відшкодування збитків	0	0
Розгляд письмового звернення споживача	0	0
Розгляд звернення щодо правильності рахунка	0	0
Разом	0	0

У 2023 році випадків недотримання мінімальних стандартів якості обслуговування споживачів природного газу не зафіксовано; компенсації споживачам не нараховувалися [за фактом].

Директор ТОВ «КОМПАНІЯ ЮНЕКС» _____ О.В. Синюк

ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО ДОТРИМАННЯ МІНІМАЛЬНИХ СТАНДАРТІВ ТА ВИМОГ ДО ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ПРИ НАДАННІ ПОСЛУГ ПОСТАЧАННЯ ПРИРОДНОГО ГАЗУ ТА СУМ НАДАНИХ КОМПЕНСАЦІЙ

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КОМПАНІЯ ЮНЕКС» (ЄДРПОУ 42471605, EIC 62X661798546811K) за 2024 рік

Дані – за квартальними формами № 4-НКРЕКП-газ-якість-постачання, поданими до НКРЕКП.

Розділ І. Показники комерційної якості надання послуг з постачання природного газу

Код	Послуга	Кількість за рік	Строк за законодавством	Середній фактичний строк	Надано з перевищенням строку, шт. / %
S2	Надання повідомлення про намір змінити умови договору (непобутові)	0	за 30 днів	—	0 / 0 %
S8	Розгляд акта-претензії про відшкодування збитків	0	20 роб. днів	—	0 / 0 %
S9.1	Розгляд письмового звернення (крім щодо рахунка)	0	30 днів	—	0 / 0 %
S9.2	Розгляд звернення щодо правильності рахунка	0	5 роб. днів	—	0 / 0 %
Разом		0			0 / 0 %

Розділ ІІ. Дотримання мінімальних стандартів та суми наданих компенсацій

Мінімальний стандарт	Сума компенсацій, грн	Кількість випадків
Надання повідомлення про намір змінити умови договору	0	0
Розгляд акта-претензії про відшкодування збитків	0	0
Розгляд письмового звернення споживача	0	0
Розгляд звернення щодо правильності рахунка	0	0
Разом	0	0

У 2024 році випадків недотримання мінімальних стандартів якості обслуговування споживачів природного газу не зафіксовано; компенсації споживачам не нараховувалися [за фактом].

Директор ТОВ «КОМПАНІЯ ЮНЕКС» _____ О.В. Синюк

ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО ДОТРИМАННЯ МІНІМАЛЬНИХ СТАНДАРТІВ ТА ВИМОГ ДО ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ПРИ НАДАННІ ПОСЛУГ ПОСТАЧАННЯ ПРИРОДНОГО ГАЗУ ТА СУМ НАДАНИХ КОМПЕНСАЦІЙ

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КОМПАНІЯ ЮНЕКС» (ЄДРПОУ 42471605, EIC 62X661798546811K) за 2025 рік

Дані – за квартальними формами № 4-НКРЕКП-газ-якість-постачання, поданими до НКРЕКП.

Розділ І. Показники комерційної якості надання послуг з постачання природного газу

Код	Послуга	Кількість за рік	Строк за законодавством	Середній фактичний строк	Надано з перевищенням строку, шт. / %
S2	Надання повідомлення про намір змінити умови договору (непобутові)	0	за 30 днів	—	0 / 0 %
S8	Розгляд акта-претензії про відшкодування збитків	0	20 роб. днів	—	0 / 0 %
S9.1	Розгляд письмового звернення (крім щодо рахунка)	0	30 днів	—	0 / 0 %
S9.2	Розгляд звернення щодо правильності рахунка	0	5 роб. днів	—	0 / 0 %
Разом		0			0 / 0 %

Розділ ІІ. Дотримання мінімальних стандартів та суми наданих компенсацій

Мінімальний стандарт	Сума компенсацій, грн	Кількість випадків
Надання повідомлення про намір змінити умови договору	0	0
Розгляд акта-претензії про відшкодування збитків	0	0
Розгляд письмового звернення споживача	0	0
Розгляд звернення щодо правильності рахунка	0	0
Разом	0	0

У 2025 році випадків недотримання мінімальних стандартів якості обслуговування споживачів природного газу не зафіксовано; компенсації споживачам не нараховувалися [за фактом].

Директор ТОВ «КОМПАНІЯ ЮНЕКС» _____ О.В. Синюк