

Додаток 16  
до Мінімальних стандартів та вимог до якості  
обслуговування споживачів та постачання природного  
газу

**ІНФОРМАЦІЯ**  
**щодо дотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу та сум**  
**виплачених компенсацій за недотримання цих стандартів та вимог**  
**за 2019 рік**

Респондент:	<b>Акціонерне товариство "Національна акціонерна компанія "Нафтогаз України"</b>
Суб'єкт господарювання:	(найменування)
Місце знаходження:	<b>01601, м. Київ, вул. Б. Хмельницького, 6</b>
	(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо. № будинку/корпусу, № квартири/офісу)

Тип послуги	Код рядка	Строк виконання	Розмір компенсації за недотримання Стандартів та вимог, грн. (без ПДВ)	Кількість випадків недотримання Стандартів та вимог у звітному періоді	Сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, грн. (без ПДВ)	Кількість споживачів, яким надана компенсація
А	Б	Г	2	3	4	5
1. Надання договору постачання природного газу на вимогу побутового споживача (п.2 розділу III)	010	не більше 10 робочих днів з дати отримання письмового звернення побутового споживача	x	x	x	x
2. Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для неопублікованих споживачів (п.5 розділу II)	015	до 30 днів до запланованого набрання чинності такими змінами (крім ціни на природний газ, якщо вона встановлюється для постачальника відповідними державними органами)	0	0	0	0
3. Надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/ обмеження газоспоживання, у тому числі:	020	x	x	x	x	x

А	Б	І	2	3	4	5
для побутових споживачів (п. 14 розділу II*)	025	не менше ніж за три доби (для підприємств металургійної та хімічної промисловості – не менше ніж за 5 діб) до дати такого припинення/обмеження	x	x	x	x
для побутових споживачів (п. 17 розділу II*)	030	не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання	x	x	x	x
4. Усулення 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 (п. 28 розділу III*)	035	не більше 5 робочих днів	x	x	x	x
5. Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків, у тому числі:	040	x	0	0	0	0
для побутових споживачів (п. 5 розділу VI*)	045	не більше 20 робочих днів з моменту отримання поштового відправлення з позначкою про вручення	0	0	0	0
для побутових споживачів (п. 8 розділу VI*)	050		x	x	x	x
6. Письмове звернення побутового споживача (п. 19 розділу III), зокрема:	045	до одного місяця	0	0	0	0
скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	050	до одного місяця	0	0	0	0
7. Письмове звернення побутового споживача (громадянина) (стаття 20**), зокрема:	055	до одного місяця	x	x	x	x
скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	060	до одного місяця	x	x	x	x

Директор з інтегрованого газового бізнесу

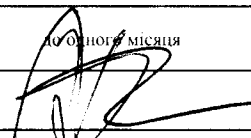
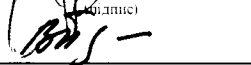
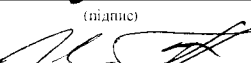
Начальник Управління діловодства

Виконавець

Телефон:  
(044) 586-36-82

Факс:  
(044) 586-33-10

Електронна пошта:  
[INikolayenko@naftogaz.com](mailto:INikolayenko@naftogaz.com)

  
(підпис)  
  
(підпис)  
  
(підпис)

**Фаворов А.М.**  
(П. І. Б.)  
**Пішун В.Д.**  
(П. І. Б.)  
**Ніколасенко І.О.**  
(П. І. Б.)