ТОВ «ЕКСІМ-ПЛЮС» · EIC 56X930000125520X · ЄДРПОУ 33081867 · 39630, м. Кременчук, вул. Ярмаркова, буд. 7 · +380 50 509 36 30 · eksim.plus.gas@gmail.com

МІНІМАЛЬНІ СТАНДАРТИ ТА ВИМОГИ

до якості обслуговування споживачів природного газу, розміри та порядок надання компенсацій за їх недотримання

Інформація ТОВ «ЕКСІМ-ПЛЮС» відповідно до пункту 4.1 Мінімальних стандартів та вимог, затверджених постановою НКРЕКП від 21.09.2017 № 1156 (у редакції постанови НКРЕКП від 10.11.2022 № 1415, зі змінами)

1. МІНІМАЛЬНІ СТАНДАРТИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ПОСТАЧАННЯ

ТОВ «ЕКСІМ-ПЛЮС» постачає природний газ виключно споживачам, що не є побутовими. Для таких споживачів застосовуються такі мінімальні стандарти (пункт 3.2 та додаток 3 Стандартів та вимог):

№	Мінімальний стандарт якості	Строк	Компенсація, грн
1	Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу (крім ціни, якщо вона встановлюється державними органами)	не пізніше ніж за 30 днів до дати змін	600
2	Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків	20 робочих днів з дня отримання	600
3	Розгляд письмового звернення споживача (крім звернень щодо рахунків)	30 днів з дня надходження	600
4	Розгляд письмового звернення щодо правильності рахунка / нарахувань за спожитий природний газ	5 робочих днів з дня надходження	600

Стандарти, передбачені підпунктами 1, 3–7 пункту 3.2 Стандартів та вимог, стосуються побутових споживачів і ТОВ «ЕКСІМ-ПЛЮС» не застосовуються, оскільки постачання побутовим споживачам компанія не здійснює. Строки в робочих днях обчислюються з урахуванням статті 67 Кодексу законів про працю України.

2. ПОРЯДОК НАДАННЯ КОМПЕНСАЦІЇ

2.1. Постачальник самостійно визначає факт недотримання мінімального стандарту та надає компенсацію без додаткового звернення споживача (п. 3.6).

2.2. Компенсація надається шляхом урахування її суми в рахунку за спожитий природний газ у строк не більше **45 днів** з дня недотримання стандарту, а щодо повідомлення про зміну умов договору – з дати зміни умов договору (п. 3.5). За домовленістю зі споживачем компенсація може бути перерахована на його банківський рахунок (п. 3.8).

2.3. Якщо сума компенсації перевищує суму рахунка, залишок ураховується в наступних розрахункових періодах; за наявності заборгованості споживача компенсація зараховується в рахунок її зменшення (п. 3.7).

2.4. Про надання компенсації постачальник інформує споживача в рахунку на оплату або листом протягом 10 робочих днів з дня її надання (п. 3.9).

2.5. У разі порушення строку надання компенсації її розмір **подвоюється**, а в разі прострочення понад 90 днів – надається в **п’ятикратному** розмірі (п. 3.11).

2.6. Якщо компенсацію не надано, споживач має право звернутися до постачальника із заявою за формою, наведеною на сторінці 2 (додаток 4 до Стандартів та вимог). У разі необґрунтованої відмови споживач може звернутися до НКРЕКП, її територіальних органів або до суду (п. 3.10).

2.7. Компенсація не надається, якщо недотримання стандарту спричинене доведеними форс-мажорними обставинами або діями споживача, а також у разі письмової відмови споживача від компенсації (п. 3.14).

2.8. Надання компенсації не позбавляє споживача права вимагати відшкодування збитків у порядку, встановленому законодавством (п. 3.13).

3. ЗВІТНІСТЬ ТА КОНТАКТИ

3.1. Щороку до 20 лютого року, наступного за звітним, ТОВ «ЕКСІМ-ПЛЮС» оприлюднює на своєму вебсайті інформацію про дотримання мінімальних стандартів та суми виплачених компенсацій за формами, затвердженими постановою НКРЕКП від 10.11.2022 № 1416 (п. 4.2).

3.2. Звернення, акти-претензії та заяви про компенсацію приймаються за адресою: 39630, Полтавська обл., м. Кременчук, вул. Ярмаркова, буд. 7; e-mail: eksim.plus.gas@gmail.com; тел. +380 50 509 36 30. Відповідальна особа – **Магда Олеся Петрівна**, директор комерційний. Режим роботи: пн–пт 09:00–18:00 (перерва 13:00–14:00).

Форма заяви (відповідно до додатка 4 до Мінімальних стандартів та вимог)

Директору ТОВ «ЕКСІМ-ПЛЮС»
39630, м. Кременчук, вул. Ярмаркова, буд. 7

від _____
(найменування споживача)
Код ЄДРПОУ / РНОКПП: _____
ЕІС-код: _____
Договір постачання № _____
Тел., e-mail: _____

ЗАЯВА

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

Прошу надати компенсацію в розмірі _____ грн за недотримання ТОВ «ЕКСІМ-ПЛЮС» мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу, а саме:

_____

_____

(зазначається недотриманий мінімальний стандарт якості з глави 3 Стандартів та вимог, дата звернення / події)

Спосіб надання компенсації:

☐ урахування в рахунку за спожитий природний газ

☐ перерахування коштів за банківськими реквізитами: IBAN _____ в банку _____

_____ _____ _____
(посада) (підпис) (ім’я, ПРІЗВИЩЕ)

«___» _____ 20___ року

ЕКСІМ-ПЛЮС