Erdal Kyiv

1. Постачальник має забезпечити мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу споживачу.

2. До мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні постачальником послуг постачання природного газу належать:

а) надання договору постачання природного газу, підписаного постачальником, на вимогу побутового споживача - у строк не більше 10 робочих днів з дати отримання письмового звернення побутового споживача;

б) надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів - у строк до 30 днів до запланованого набрання чинності такими змінами (крім ціни на природний газ, якщо вона встановлюється для постачальника відповідними державними органами);

в) надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/обмеження газоспоживання: для непобутових споживачів - у строк не менше ніж за три доби (для підприємств металургійної та хімічної промисловості - не менше ніж за 5 діб) до дати такого припинення/обмеження; для побутових споживачів - у строк не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання;

г) 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 - у строк не більше 5 робочих днів;

д) розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків - у строк не більше 20 робочих днів з моменту отримання поштового відправлення з позначкою про вручення;

е) розгляд письмового звернення споживача - у строк до одного місяця з дня надходження звернення.

3. У разі недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу, зазначених у пункті 2 цієї глави, постачальник сплачує споживачу компенсацію у розмірах, наведених у додатку 3 до цих Стандартів та вимог.

4. Постачальник сплачує споживачу компенсацію за недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу шляхом врахування суми відповідної компенсації як авансової плати за спожитий природний газ на наступний розрахунковий період.

5. Постачальник зобов'язаний поінформувати споживача про надання йому компенсації шляхом зазначення у рахунку на оплату природного газу, у тому числі в "особистому кабінеті" споживача на веб-сайті постачальника, або листом на бланку до завершення розрахункового періоду, у якому нараховується компенсація.

6. У разі ненадання постачальником компенсації за недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу в порядку, визначеному пунктом 4

цієї глави, споживач має право самостійно звернутися до постачальника із заявою за формою, наведеною в додатку 4 до цих Стандартів та вимог.

7. У разі необґрунтованої відмови у наданні компенсації або залишення заяви без розгляду споживач має право звернутись до НКРЕКП та її територіальних органів або до суду.

8. У разі невиконання постачальником вимог пункту 4 цієї глави сума відповідної компенсації подвоюється та має бути врахована при розрахунках у найближчому розрахунковому періоді.

9. У разі невиплати постачальником компенсації за недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу НКРЕКП з урахуванням інформації, визначеної у главі 4 цих Стандартів та вимог, та за результатами планових або позапланових перевірок дотримання постачальником ліцензійних умов приймає рішення про накладення штрафу у розмірі, визначеному Законом України "Про ринок природного газу", а також щодо надання споживачам компенсації відповідно до пункту 7 цієї глави.

10. Компенсація за недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу не надається у випадках, якщо недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу було спричинено доведеними: форс-мажорними обставинами, що підтверджується відповідною довідкою Торгово-промислової палати; діями споживача, що призвели до затримки у наданні послуг або аварійної перерви в газопостачанні; діями третіх осіб, що призвели до аварійної перерви в газопостачанні.

LLC "ERDAL KYIV LLC"
01021, Kyiv city, Pecherskyi district, 7, Klovskyi descent, Ukraine
ID Code: 44243560
Tax ID: 44243560 / **VAT payer code** 442435626551
Bank details for transfers in national currency:
Beneficiary: LLC "ERDAL KYIV LLC"/ **Beneficiary code:** 44243560
Bank: OTP BANK JSC, Kyiv city/ **M FO:** 300528
Account: UA523005280000026000000009177

Bank details for transfers in foreign currency:
Beneficiary: LLC "ERDAL KYIV LLC"
Account: UA523005280000026000000009177
Beneficiary's bank: OTP BANK JSC/ **SWIFT code:** OTPVUAUK
Director: Božić Filip / fbozic@erdal-trading.com

ТОВ «ЕРДАЛ Київ ЛЛС»
01021, Kyiv city, Pecherskyi district, 7, Klovskyi descent, Ukraine
Код ЄДРПОУ: 44243560
Податковий номер: 44243560/ **Код платника ПДВ**: 442435626551
Банківські реквізити для переказів у іноземній валюті:
Одержувач: ТОВ «ЕРДАЛ Київ ЛЛС»/**Код одержувача:** 44243560
Банк: АТ «ОТП Банк» в м. Київ/**МФО:** 300528
Рахунок: UA523005280000026000000009177

Банківські реквізити для переказів у іноземній валюті:
Одержувач: ТОВ «ЕРДАЛ Київ ЛЛС»
Рахунок: UA523005280000026000000009177
Банк одержувач: АТ «ОТП Банк»/**SWIFT код:** OTPVUAUK
Директор: Божич Філіп/fbozic@erdal-trading.com

ПОСТАНОВА від 21 вересня 2017 року N 1156 м. Київ

Про затвердження Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу

LLC "ERDAL KYIV LLC"
01021, Kyiv city, Pecherskyi district, 7, Klovskyi descent, Ukraine
ID Code: 44243560
Tax ID: 44243560 / **VAT payer code** 442435626551
Bank details for transfers in national currency:
Beneficiary: LLC "ERDAL KYIV LLC"/ **Beneficiary code:** 44243560
Bank: OTP BANK JSC, Kyiv city/ **M FO:** 300528
Account: UA523005280000026000000009177

Bank details for transfers in foreign currency:
Beneficiary: LLC "ERDAL KYIV LLC"
Account: UA523005280000026000000009177
Beneficiary's bank: OTP BANK JSC/ **SWIFT code:** OTPVUAUK
Director: Božić Filip / fbozic@erdal-trading.com

ТОВ «ЕРДАЛ Київ ЛЛС»
01021, Kyiv city, Pecherskyi district, 7, Klovskyi descent, Ukraine
Код ЄДРПОУ: 44243560
Податковий номер: 44243560/ **Код платника ПДВ:** 442435626551
Банківські реквізити для переказів у іноземній валюті:
Одержувач: ТОВ «ЕРДАЛ Київ ЛЛС»/**Код одержувача:** 44243560
Банк: АТ «ОТП Банк» в м. Київ/**МФО:** 300528
Рахунок: UA523005280000026000000009177

Банківські реквізити для переказів у іноземній валюті:
Одержувач: ТОВ «ЕРДАЛ Київ ЛЛС»
Рахунок: UA523005280000026000000009177
Банк одержувач: АТ «ОТП Банк»/**SWIFT код:** OTPVUAUK
Директор: Божич Філіп/fbozic@erdal-trading.com