**Узагальнені зауваження та пропозиції до проєкту постанови НКРЕКП**

**«Про внесення змін до Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу», що має ознаки регуляторного акта**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Редакція проєкту рішення НКРЕКП** | **Зауваження та пропозиції до проєкту рішення НКРЕКП** | **Попередня позиція НКРЕКП щодо наданих зауважень та пропозицій з обґрунтуваннями щодо прийняття або відхилення** |
| **Мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів природного газу та порядок надання компенсації споживачам за їх недотримання** | | |
| **3. Забезпечення мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу** | | |
|  | **ТОВ «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»** |  |
| 3.2. До мінімальних стандартів якості при наданні постачальником послуг постачання природного газу належать:  …  2) надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів не пізніше ніж за 30 днів до запланованого набрання чинності такими змінами (крім ціни на природний газ, якщо вона встановлюється для постачальника відповідними державними органами); | **ТОВ «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  2) надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів не пізніше ніж за 30 днів до запланованого набрання чинності такими змінами (крім ціни на природний газ**~~, якщо вона встановлюється для постачальника відповідними державними органами)~~**;  ***Обгрунтування:***  Пунктом 4 розділу І Правил постачання природного газу передбачено, що ціни встановлюються вільно. Практика ринку для непобутових споживачів, побудована на двосторонньому погодженні ціни між Сторонами.  Відповідно до п.8 розділу ІІІ Правил, зміна ціни не вважається зміною умов комерційної пропозиції, якщо вона публікується у строки передбачені Правилами. Строки публікації цін для населення передбачені Правилами. З огляду на це пропонується привести у відповідність із діючими практиками. | **Попередньо відхиляється**  Суперечить пункту 5 розділу ІІ Правил постачання природного газу (далі – Правила) |
| 3) повернення переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переплати попередніми постачальниками,– у строк не більше 5 робочих днів з дня отримання письмової вимоги побутового споживача | **ТОВ «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  3) повернення переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переплати попередніми постачальниками, – у строк не більше 5 робочих днів з дня отримання письмової вимоги побутового споживача**, в якій зазначені реквізити банківського рахунку для повернення коштів. Попередньому постачальнику така вимога подається після дати припинення дії договору;**  ***Обгрунтування:***  В заяві обов’язково мають бути вказані банківські реквізити для повернення коштів, інакше повернути кошти неможливо. Крім того, Споживач може ініціювати зміну постачальника, при цьому подати заяву до завершення дії договору, коли остаточний обсяг споживання ще не буде визначений і не буде відоме сальдо розрахунків. | **Потребує обговорення** |
| 4) надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персоніфікованих даних споживача, що зазначені у договорі постачання природного газу, у строк 10 робочих днів з дня реєстрації відповідної заяви про внесення змін до персоніфікованих даних (дати отримання уточнених даних, отриманих постачальником на письмовий запит щодо уточнення даних); | **ТОВ «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  4) надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персоніфікованих даних споживача**~~, що зазначені у договорі постачання природного газу~~ у випадках передбачених Правилами постачання природнього газу~~,~~** у строк 10 робочих днів з дня реєстрації відповідної заяви про внесення змін до персоніфікованих даних (дати отримання уточнених даних, отриманих постачальником на письмовий запит щодо уточнення даних);  ***Обгрунтування:***  Потрібно конкретизувати, що таке повідомлення формується лише у випадку передбаченому Правиламипостачання природнього газу. | **Попередньо відхиляється**  Правилами передбачено, що побутовий споживач звертається до постачальника природного газу у випадку зміни персоніфікованих даних (підпункт 9 розділу ІІІ Правил). |
| 7) 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 з дня отримання претензії побутового споживача, складеної у довільній формі; | **ТОВ «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  7) 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 **умов** договору постачання природного газу – у строк не більше 5 робочих днів з дня отримання претензії **підписаної** побутов**им** споживач**ем**, складеної у довільній формі;  ***Обгрунтування:***  Редакційні правки | **Попередньо відхиляється**  Редакція стандарту в Проєкті постанови відповідає змісту пункту 38 розділу ІІІ Правил |
| 9) розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача) з дня надходження звернення у строк:  до ~~одного місяця~~ 30 днів;  до 5 робочих днів для звернень щодо правильності рахунку/нарахувань за спожитий природний газ. | **ТОВ «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  9) розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача)**, крім передбачених в підпунктах 7 і 8 даного пункту,** з дня надходження звернення у строк:  до 30 днів;  до 5 робочих днів для звернень щодо правильності рахунку/нарахувань за спожитий природний газ.  ***Обгрунтування:***  Уточнення для уникнення подвійного тлумачення, тому як поняття звернення у розумінні ЗУ «Про звернення громадян» є більш широким і включає також й претензії. | **Попередньо відхиляється**  Стандарти, передбачені пп. 7 і 8 пункту 3.2 відмінні від даного стандарту, і визначені відповідно до Правил. |
| 3.13. Надання компенсації за недотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу не позбавляє споживача права вимагати від постачальника відшкодування збитків (витрат), завданих унаслідок недотримання постачальником мінімальних стандартів якості. | **ТОВ «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  3.13. Надання компенсації за недотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу не позбавляє споживача права **в судовому порядку** вимагати від постачальника відшкодування збитків (витрат), завданих унаслідок недотримання постачальником мінімальних стандартів якості.  ***Обгрунтування:***  Уточнення, що споживач має право вимагати відшкодування збитків в судовому порядку, оскільки прочитавши цей пункт кожен споживач може посилатися на завдані збитки. | **Потребує обговорення** |
| **4.** **Інформування споживачів щодо дотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів природного газу** | | |
| 4.2. Оператор ГРМ або постачальник щороку до 20 лютого року, наступного за звітним, та оприлюднює на своєму офіційному сайті інформацію щодо дотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг розподілу/постачання природного газу та сум виплачених компенсацій за недотримання мінімальних стандартів якості, за формами, затвердженими постановою НКРЕКП від \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_ | **ТОВ «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  4.2. Оператор ГРМ або постачальник щороку до 20 лютого року, наступного за звітним, **~~та~~** оприлюднює на своєму офіційному сайті інформацію щодо дотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг розподілу/постачання природного газу та сум виплачених компенсацій за недотримання мінімальних стандартів якості, за формами, затвердженими постановою НКРЕКП від \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_  ***Обгрунтування:***  Технічна правка. | **Враховано** |
| **Додаток 1 до Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів природного газу  та порядку надання компенсації споживачам за їх недотримання** | | |
| Розмір компенсації - 600 грн (для стандарту з надання послуги з приєднання до газорозподільної системи - 0,01 % вартості послуги приєднання за кожен день прострочення, але не більше 100 % вартості приєднання) | **Бакулін О.**  Розмір компенсації - 10 прожиткових мінімумів для працездатних осіб на день вчинення порушення (для стандарту з надання послуги з приєднання до газорозподільної системи - 200 % вартості приєднання)  ***Обгрунтування:***  Слід вітати спроби Регулятора повернутися обличчям до споживачів природного газу, чого не відмічалося багато останніх років. Загально відомою є інформація, що в результаті запровадження НКРЕКП для споживачів так званої абонентської плати за міфічну потужність, що визначається за результатами використання природного газу споживачем за результатами газового року, що передував розрахунковому календарному року. В результаті невдалого регулювання НКРЕКП оператори газорозподільних систем заздалегідь знають розмір своїх гарантованих грошових надходжень, тому не зацікавлені у приєднанні нових споживачів. Більш того, оператори газорозподільних систем безпідставно нараховують обсяги природного газу існуючим споживачам та за надуманими підставними припиняють їм розподіл природного газу. Складається парадоксальна ситуація, коли перевізник, який має за своєю сутті боротися за збільшення обсягів перевезеного товару, нічого в цьому напрямку не здійснює, а діє навпаки – зменшує кількість існуючих клієнтів (споживачів). Доречним буде послатися на досвід інших перевізників, наприклад автомобільним транспортом, де відсутня природна монополія, а діє конкурентне середовище. Сподіваюся, що посадові особи НКРЕКП користуються послугами таксі.  Тому, якщо Регулятор вже надав операторам газорозподільних системи «плюшку» у вигляді абонентської плати, то треба заставити операторів цю «плюшку» відпрацювати. Нічого так не стимулює до такого відпрацювання, як відповідальність у вигляді збільшення компенсації, що має бути виплачена споживачам за порушення їх прав операторами газорозподільних систем | **Потребує обговорення** |
| **Додаток 3 до Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів природного газу  та порядку надання компенсації споживачам за їх недотримання** | | |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Підпункт Стандартів та вимог | Мінімальний стандарт | | Розмір компенсації, грн | | Підпункт 1 пункту 3.2 глави 3 | Надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаного уповноваженою особою постачальника, на вимогу побутового споживача | 10 роб. днів | 600 | | Підпункт 2 пункту 3.2 глави 3 | Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів | не пізніше ніж за 30 днів до дати змін | 600 | | Підпункт 3 пункту 3.2 глави 3 | Повернення переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переплати попередніми постачальниками | 5 роб. днів | 600 | | Підпункт 4 пункту 3.2 глави 3 | Надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персоніфікованих даних споживача, що зазначені у договорі постачання природного газу | 10 роб. днів | 600 | | Підпункт 5 пункту 3.2 глави 3 | Надання на вимогу побутового споживача даних, які підтверджують згоду споживача змінити умови постачання за договором постачання природного газу шляхом обрання іншої комерційної пропозиції постачальника | 15 днів | 600 | | Підпункт 6 пункту 3.2 глави 3 | Надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні іншої комерційної пропозиції | 10 роб. днів | 600 | | Підпункт 7 пункту 3.2 глави 3 | 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 | 5 роб. днів | 600 | | Підпункт 8 пункту 3.2 глави 3 | Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків | 20 роб. днів | 600 | | Підпункт 9 пункту 3.2 глави 3 | Розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача) | |  | | окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ | 30 днів | 600 | | для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ | 5 роб. днів | 600 | | **ТОВ «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Підпункт Стандартів та вимог | Мінімальний стандарт | | Розмір компенсації, грн | | Підпункт 1 пункту 3.2 глави 3 | Надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаного уповноваженою особою постачальника, на вимогу побутового споживача | 10 роб. днів | **400** | | Підпункт 2 пункту 3.2 глави 3 | Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів | не пізніше ніж за 30 днів до дати змін | **400** | | Підпункт 3 пункту 3.2 глави 3 | Повернення переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переплати попередніми постачальниками | 5 роб. днів | **400** | | Підпункт 4 пункту 3.2 глави 3 | Надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персоніфікованих даних споживача, що зазначені у договорі постачання природного газу | 10 роб. днів | **400** | | Підпункт 5 пункту 3.2 глави 3 | Надання на вимогу побутового споживача даних, які підтверджують згоду споживача змінити умови постачання за договором постачання природного газу шляхом обрання іншої комерційної пропозиції постачальника | 15 днів | **400** | | Підпункт 6 пункту 3.2 глави 3 | Надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні іншої комерційної пропозиції | 10 роб. днів | **400** | | Підпункт 7 пункту 3.2 глави 3 | 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 | 5 роб. днів | 600 | | Підпункт 8 пункту 3.2 глави 3 | Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків | 20 роб. днів | 600 | | Підпункт 9 пункту 3.2 глави 3 | Розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача) | |  | | окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ | 30 днів | **400** | | для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ | 5 роб. днів | **400** |   ***Обгрунтування:***  У зв’язку зі складною ситуацією в країні, спричиненою військовим вторгненням Росії на територію нашої держави, більшість суб’єктів господарювання зазнали значних фінансових втрат, зокрема, й постачальники.  З початку війни спостерігається масове невиконання споживачами зобов’язань з оплати за спожиті комунальні послуги.  Водночас, наразі законодавчо заборонено здійснювати припинення/зупинення надання житлово-комунальних послуг споживачам та нарахування штрафних санкцій за порушення термінів оплати, що позбавляє постачальників важелів впливу на споживачів, які продовжують споживати послуги, не сплачуючи грошові кошти.  Тож, різке підвищення розміру компенсації у такий складний для нашої держави час матиме негативний вплив на фінансовий стан постачальників. | **Потребує обговорення** |

Директор Департаменту із Т. Рябуха

регулювання відносин у нафтогазовій сфері