

ПРОТОКОЛ

відкритого обговорення проекту постанови НКРЕКП «Про внесення змін до Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу»

13.10.2022

№ 109-п/2022

Дата проведення: 13.10.2022
Місце проведення: м. Київ, НКРЕКП
(в режимі відеоконференції з застосуванням програми для організації відеоконференцій Zoom)

Головуючий:

Рябуха Т. В. – Директор Департаменту із регулювання відносин у нафтогазовій сфері

Присутні:

Від НКРЕКП, Департамент із регулювання відносин у нафтогазовій сфері:

Саф'янц О. С. – заступник директора департаменту - начальник управління тарифної політики та платіжно-розрахункових відносин;

Коваль Р.І. – заступник начальника відділу тарифної політики управління тарифної політики та платіжно-розрахункових відносин;

Ковтун Ольга Василівна – головний спеціаліст відділу регулювання якості послуг управління тарифної політики та платіжно-розрахункових відносин;

Середа Юлія Миколаївна – провідний спеціаліст відділу регулювання якості послуг управління тарифної політики та платіжно-розрахункових відносин.

Від фізичних, юридичних осіб, їх об'єднань, органів місцевого самоврядування та інших заінтересованих осіб:

№	П.І.Б	Посада
ТОВ «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»		
1.	Голубенко В. В.	Представник за довіреністю
2.	Корібут Я. О.	Представник за довіреністю
3.	Нікульченко Г. А.	провідний фахівець інформаційно-консультаційного центру ТОВ «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»
Фізичні особи		
4.	Бакулін О. Ю.	

Порядок денний:

Обговорення проекту постанови НКРЕКП «Про внесення змін до Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу», що має ознаки регуляторного акта (далі – Проект постанови), розгляд зауважень та пропозицій, наданих до Проекту постанови.



Слухали:

1. Рябуху Т. В., яка поінформувала присутніх, що відкрите обговорення проекту постанови НКРЕКП «Про внесення змін до Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу», що має ознаки регуляторного акта, проводиться на виконання положень Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» (далі - Закон про НКРЕКП) та відповідно до положень глави 3 Порядку проведення відкритого обговорення проектів рішень Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженого постановою НКРЕКП від 30.06.2017 № 866 (далі – Порядок).

На виконання вимог статті 4 Закону України «Про ринок природного газу» та статті 17 Закону про НКРЕКП постановою НКРЕКП від 21.09.2017 № 1156 затверджено Мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу (далі – Стандарти та вимоги).

У зв'язку зі змінами, внесеними постановою НКРЕКП від 03.05.2022 № 416, зокрема до Кодексу газорозподільних систем, затвердженого постановою НКРЕКП від 30.09.2015 № 2494 (далі – Кодекс ГРМ), та Правил постачання природного газу, затверджених постановою НКРЕКП від 30.09.2015 № 2496 (далі – Правила), Стандарти та вимоги потребують доопрацювання в частині розширення переліку мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та уточнення окремих мінімальних стандартів. Крім того, удосконалення потребує порядок надання компенсацій споживачам.

Враховуючи зазначене, з метою врегулювання вказаних питань Департаментом із регулювання відносин у нафтогазовій сфері розроблено проект постанови НКРЕКП «Про внесення змін до Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу».

В порівнянні з чинними Стандартами та вимогами відповідно до проекту постанови:

вводяться нові мінімальні стандарти якості відповідно до змін у вторинному законодавстві, зокрема Кодексі ГРМ та Правилах;

збільшується розмір компенсацій споживачам;

удосконалюється механізм надання компенсації, уточнюються окремі аспекти її надання.

Також, Рябуха Т. В. зазначила, що 22.09.2022 Проект постанови разом з обґрунтуванням до нього, аналізом його впливу та повідомленням про оприлюднення були оприлюднені шляхом розміщення на офіційному вебсайті НКРЕКП в мережі інтернет <http://www.nerc.gov.ua> з метою отримання зауважень та пропозицій від фізичних та юридичних осіб, їх об'єднань, органів місцевого самоврядування та інших заінтересованих осіб, які приймалися у період з 22.09.2022 по 03.10.2022 включно.

У визначений строк, а саме з 22.09.2022 по 03.10.2022 включно, до Проекту постанови були надані пропозиції та зауваження від ТОВ «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ» та Бакуліна О. Ю.

На виконання положень частини четвертої статті 15 Закону про НКРЕКП отримані зауваження та пропозиції до Проекту постанови були оприлюднені 07.10.2022 на офіційному веб-сайті НКРЕКП в мережі Інтернет.

Особам, які надали зауваження та пропозиції до Проекту постанови, за 3 робочі дні до проведення відкритого обговорення (розгляду зауважень та пропозицій) НКРЕКП було направлено листи-запрошення щодо проведення відкритого обговорення.

2. Під час проведення відкритого обговорення відбулось детальне і змістовне обговорення наданих ТОВ «ДНПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ» та Бакуліним О. Ю. до Проекту постанови зауважень та пропозицій, заслухано усіх учасників, які виявили своє бажання висловити власну позицію та обґрунтування з приводу наданих зауважень та пропозицій до Проекту постанови.

Надані заінтересованими особами зауваження та пропозиції були розглянуті в ході проведення відкритого обговорення Проекту постанови та за результатами їх розгляду були враховані або відхилені із зазначенням мотивів відхилення.

Вирішили:

1. Відкрите обговорення Проекту постанови, проведене на засадах гласності та відкритості, вважати такими, що відбулося.

2. За підсумками відкритого обговорення пропозиції та зауваження, надані суб'єктами ринку природного газу до Проекту постанови, врахувати або відхилити із зазначенням мотивів відхилення.

3. Оприлюднити на офіційному вебсайті НКРЕКП протокол відкритого обговорення проекту рішення, що має ознаки регуляторного акта, – постанови НКРЕКП «Про внесення змін до Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу», разом із Таблицею узгоджених позицій до вищезазначеного Проекту постанови.

Додаток: на 7 арк. в 1 прим.

Директор Департаменту із регулювання
відносин у нафтогазовій сфері

Секретар

Т. Рябуха

Р. Коваль

**Таблиця узгоджених пропозицій до проекту постанови НКРЕКП
«Про внесення змін до Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу», що має ознаки регуляторного акта**

Редакція спірної частини проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Спосіб врахування або мотиви відхилення зауважень (пропозицій)
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»		
<p>3.2. До мінімальних стандартів якості при наданні постачальником послуг постачання природного газу належать:</p> <p>...</p> <p>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);</p>	<p>ТОВ «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»</p> <p>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);</p> <p>Обґрунтування: Пунктом 4 розділу I 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 III 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.</p>	<p>Відхиляється Суперечить пункту 5 розділу II Правил постачання природного газу (далі – Правила)</p>
<p>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</p>	<p>ТОВ «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»</p> <p>3) повернення переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переплати попередніми постачальниками, – у</p>	<p>Враховано частково в редакції 3) повернення переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового</p>

	<p>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;</p> <p>Обґрунтування: 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.</p>	<p>споживача, у тому числі повернення переплати попередніми постачальниками, або надання обґрунтованої відповіді споживачу щодо неповернення суми переплати – у строк не більше 5 робочих днів з дня отримання письмової вимоги побутового споживача</p>
<p>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);</p>	<p>ТОВ «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»</p> <p>4) надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персоніфікованих даних споживача, що зазначені у договорі постачання природного газу у випадках передбачених Правилами 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);</p> <p>Обґрунтування: Потрібно конкретизувати, що таке повідомлення формується лише у випадку передбаченому Правилами постачання природного газу.</p>	<p>Враховано частково у редакції</p> <p>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 споживача про внесення змін до персоніфікованих даних (дати отримання уточнених даних від споживача, отриманих постачальником на письмовий запит щодо уточнення даних);</p>
<p>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;</p>	<p>ТОВ «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»</p> <p>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 побутовим споживачем, складеної у довільній формі;</p> <p>Обґрунтування:</p>	<p>Відхиляється</p> <p>Редакція стандарту в Проекті постанови відповідає змісту пункту 38 розділу III Правил</p>

	Редакційні правки	
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. Обґрунтування: Уточнення для уникнення подвійного тлумачення, тому як поняття звернення у розумінні ЗУ «Про звернення громадян» є більш широким і включає також й претензії.	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. Обґрунтування: Уточнення, що споживач має право вимагати відшкодування збитків в судовому порядку, оскільки прочитавши цей пункт кожен споживач може посилатися на завдані збитки.	Враховано частково у редакції 3.13. Надання компенсації за недотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу не позбавляє споживача права у встановленому чинним законодавством порядку вимагати від постачальника відшкодування збитків (витрат), завданих унаслідок недотримання постачальником мінімальних стандартів якості. <i>Аналогічні зміни внести у пункті 2.13 глави 2 проекту Стандартів та вимог</i>
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	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	Враховано

<p>компенсацій за недотримання мінімальних стандартів якості, за формами, затвердженими постановою НКРЕКП від ____ № ____</p>	<p>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 ____ № ____</p> <p>Обґрунтування: Технічна правка.</p>	
<p>Додаток 1 до Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів природного газу та порядку надання компенсації споживачам за їх недотримання</p>		
<p>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)</p>	<p>Бакулін О.</p> <p>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)</p> <p>Обґрунтування: Слід вітати спроби Регулятора повернутися обличчям до споживачів природного газу, чого не відмічалось 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 суттю 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</p>	<p>Відхиляється</p> <p>Розгляд питання щодо значного підвищення розмірів компенсацій для Операторів ГРМ є доцільним після припинення або скасування воєнного стану в Україні</p>

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

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	ТОВ «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»				Враховано частково Пункт 2 проекту постанови викласти в редакції: «2. Ця постанова набирає чинності з 01 січня 2023 року».
				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 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	Враховати відповідні зміни в проекті постанови НКРЕКП «Про затвердження форм звітності щодо показників якості газопостачання та інструкцій щодо їх заповнення».
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 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	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	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	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	400	
Підпункт 5 пункту 3.2 глави 3	Надання на вимогу побутового споживача даних, які підтверджують згоду споживача змінити умови постачання за договором	15 днів	600	Підпункт 5	Надання на вимогу побутового споживача даних, які	15 днів	400	

	постачання природного газу шляхом обрання іншої комерційної пропозиції постачальника		
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

пункт у 3.2 глави 3	підтверджують згоду споживача змінити умови постачання за договором постачання природного газу шляхом обрання іншої комерційної пропозиції постачальника		
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

Обґрунтування:

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.

	<p>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.</p> <p>Тож, різке підвищення розміру компенсації у такий складний для нашої держави час матиме негативний вплив на фінансовий стан постачальників.</p>	
--	---	--

Директор Департаменту із
регулювання відносин у нафтогазовій сфері



Т. Рябуха