

Процедура досудового врегулювання спорів

У разі виникнення спору з будь-яких питань, які виникають у зв'язку з розподілом природного газу: незгоди з обліковими даними щодо обсягів спожитого газу, незгоди з діями працівників ПАТ «Івано-Франківськгаз» щодо встановлення лічильників, проведення звіряння показань, обслуговування, перевірки, ремонту газового обладнання, видачі технічних умов, інших питань, пов'язаних з наданням послуг приєднання чи іншої діяльності ПАТ «Івано-Франківськгаз», Ви можете звернутись до контакт-центру товариства за телефоном: 59-11-04 або безпосередньо до відповідних структурних підрозділів товариства:

Назва структурного підрозділу	Прізвище, ім'я, по-батькові відповідальної особи, посада	Телефон, години особистого прийому	Коло питань, які перебувають в компетенції підрозділу
Головний інженер	Витрикуш Андрій Євгенійович	034254911 щопонеділка, 13.00-14.00 год.	Питання експлуатації, обслуговування систем газопостачання
Начальник управління експлуатації	Секрета Богдан Євгенович	034254911 щопонеділка, 13.00-14.00 год.	Експлуатаційна діяльність товариства
Головний метролог	Кашуба Олег Броніславович	0342501630 щопонеділка	Питання з організації обліку газу та забезпечення необхідної точності вимірювання кількості газу
Група метрології	Бартків Михайло Олексійович – провідний інженер з метрології	0342501643 щовівторка	Ремонт, перевірка сигналізаторів загазованості, манометрів
	Гречкосій Віктор Михайлович - старший інженер з метрології	034 250 1643 щосередини	Перевірка коректорів, обчислювачів, датчиків
Група контролю промислових вузлів обліку газу	Завалка Тарас Михайлович – інженер 1 категорії з метрології	0342501636 щосередини	Видача технічних умов на ВОГ, погодження проектної документації
Дільниця з перевірки, ремонту та експертизи ПЛГ	Піндус Вячеслав Миронович – начальник дільниці	0342501648 щовівторка	Проведення перевірки, ремонту та експертизи побутових лічильників газу
Дільниця з перевірки, ремонту та експертизи промислових лічильників газу	Макар Михайло Володимирович – начальник дільниці	0342720680 щосередини	Проведення перевірки, ремонту та експертизи промислових лічильників газу
Відділ обслуговування вузлів обліку газу	Костюк Ігор Павлович – начальник відділу	0342501639 щочетверга	Монтаж програмування коректорів, модемів
Вимірювальна лабораторія об'єму та об'ємної витрати	Грицак Сергій Іванович – начальник лабораторії	0673445528 щочетверга	Калібрування метрологічних характеристик промислових лічильників газу на природному газі
Група контролю	Коляджин Ігор Матвійович	0342501636	Перевірка метрологічних

промислових вузлів обліку газу	- старший інженер з метрології	щосередини	характеристик ВОГ на місці експлуатації
Відділ інспектування	Кириченко Олександр Володимирович - начальник відділу інспектування	0342527212 щосередини	Питання, щодо обмеження та припинення розподілу природного газу споживачам
Хімічна лабораторія	Хомик Галина Василівна – начальник лабораторії	0342501649 щосередини	Якість природного газу

У разі не вирішення Вашого питання шляхом переговорів, незадоволення наслідками усного розгляду або небажання вести переговори усним шляхом, звертайтеся до ПАТ «Івано-Франківськгаз» із заявою (претензією). В заяві (для пришвидшення її розгляду) слід зазначити:

- прізвище, ім'я, по-батькові замовника, назву заявника - юридичної особи;
- ідентифікаційний номер фізичної особи (або серію та номер паспорту для осіб, які відмовились від отримання ідентифікаційного номеру з релігійних переконань), код за ЄДРПОУ для юридичної особи;
- ЄІС-код;
- поштова адреса;
- виклад питання, яке викликає спір;
- суть прохання, очікуваного наслідку звернення.

До уваги юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців: Вашу претензію слід оформлювати відповідно до вимог статті 6 Господарсько-процесуального кодексу України, а саме: у претензії зазначаються:

- а) повне найменування і поштові реквізити заявника претензії та підприємства, організації, яким претензія пред'являється; дата пред'явлення і номер претензії;
- б) обставини, на підставі яких пред'явлено претензію; докази, що підтверджують ці обставини; посилання на відповідні нормативні акти;
- в) вимоги заявника;
- г) сума претензії та її розрахунок, якщо претензія підлягає грошовій оцінці; платіжні реквізити заявника претензії;
- д) перелік документів, що додаються до претензії, а також інших доказів.

Документи, що підтверджують вимоги заявника, додаються в оригіналах чи належним чином засвідчених копіях. Документи, які є у другої сторони, можуть не додаватись до претензії із зазначенням про це у претензії. До претензії про сплату грошових коштів може додаватися платіжна вимога-доручення на суму претензії. Претензія підписується повноважною особою підприємства, організації або їх представником та надсилається до ПАТ «Івано-Франківськгаз» рекомендованим або цінним листом чи вручається під розписку.

Заява розглядається якнайшвидше, але не пізніше 1 місяця з дня її надходження. Про наслідки її розгляду Вам буде повідомлено до закінчення зазначеного строку.

У разі невирішення Вашого питання в претензійному порядку, Ви можете звернутись до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП): 03057 м. Київ, вул. Смоленська, 19, тел. (044) 204-48-27; E-mail: box@nerc.gov.ua, офіційний інтернет-сайт НКРЕКП: <http://www.nerc.gov.ua/>, її територіального підрозділу у Івано-Франківській області: адреса: вул.Максимовича, 7 м.Івано-Франківськ, телефон: 6-65-92, 59-40-64 т/ф, 40-64 (с), E-mail: energo.if@newline.net.ua, або до суду.

Звернення до НКРЕКП чи його територіального підрозділу не позбавляє Вас права на вирішення спору в судовому порядку.

До уваги споживачів! Чинне процесуальне законодавство, яке врегульовує порядок судового вирішення спорів не містить прямої норми щодо відмови у прийнятті позовної заяви у разі недодержання досудового порядку вирішення спорів. Однак, в позовній заяві слід зазначити які Ваші права та законні інтереси було порушено, а за відсутності порушеного права – відсутній предмет спору і справа розгляду в судах не підлягає. Тому, для уникнення відмови у прийнятті позовної заяви з підстави, що справа не підлягає розгляду у відповідних судах, радимо Вам перед зверненням до суду обов'язково скористатись своїм правом вирішити спір безпосередньо з ПАТ «Івано-Франківськгаз», в ході чого Ви зможете з'ясувати всю інформацію щодо наявності чи відсутності порушень Ваших прав та законних інтересів та забезпечити доказову базу для звернення до суду, якщо таке звернення буде визнане Вами за необхідне.

ЩОДО ЯКОСТІ ГАЗУ

Якість природного газу – це відповідність значень його фізико-хімічних показників встановленим нормативним документам.

Вимоги до якості природного газу (фізико-хімічних показників, ФХП), призначеного для промислового та комунально-побутового споживання, викладено в **Кодексі газорозподільних систем**, який затверджено постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП) від 30.09.2015 №2494 та зареєстровано в Міністерстві юстиції України від 06.11.2015 за №1379/27824 (далі – Кодекс), та ГОСТ 5542-87 “Газы горючие природные для промышленного и коммунально-бытового назначения. Технические условия” (дивіться таблицю). Дана таблиця складена згідно **Кодексу газотранспортних систем**.

Назва показника	Норма	Метод випробування
1. Нижча теплота згоряння, при 25°C/20 C ° 101,325 кПа, МДж/м ³ (ккал/м ³), мінімум максимум	32,66 (7806) 34,54 (8255)	ГОСТ 27193-86 ГОСТ 22667-82 ГОСТ 10062-75
2. Вища теплота згоряння, при 25°C/20 C ° 101,325 кПа, МДж/м ³ (ккал/м ³), мінімум максимум	36,20 (8651) 38,30 (9152)	ГОСТ 22667-82 ГОСТ 27193-86 ГОСТ 10062-75
3. Вміст метану (C ₁), мол %	мінімум 90	
4. Вміст етану (C ₂), мол %	максимум 7	
5. Вміст пропану (C ₃), мол %	максимум 3	
6. Вміст бутану, (C ₄), мол %	максимум 2	
7. Вміст пентану та інших більш важких	максимум 1	

вуглеводнів (C ₅₊), мол %		
8. Вміст азоту (N ₂), мол. %	максимум 5	
9. Вміст вуглецю (CO ₂), мол %	максимум 2	
10. Температура точки роси за вологою С ° при абсолютному тиску газу 3,92 МПА	не перевищує мінус 8 (-8)	
11. Температура точки роси за вуглеводнями при температурі газу не нижче 0 С °	Не перевищує 0 С °	
12. Вміст сірководню, г/м ³	максимум 0,006	ГОСТ 22387.2-83
13. Вміст меркаптанової сірки, г/м ³	максимум 0,02	ГОСТ 22387.2-83
14. Объемная доля кисню, %, не более	0,02	ГОСТ 23781-83
15. Вміст механічних домішок	відсутні	ГОСТ 22387.4-77
16. Інтенсивність запаху газу при об'ємній долі 1% в повітрі, бал, не менше	3	ГОСТ 22387.5-77

Інформація щодо якості природного газу щомісячно оприлюднюється на сайті ПАТ «ІВАНО-ФРАНКІВСЬКГАЗ», як оператора газорозподільних мереж, а також на офіційному сайті ПАТ «УКРТРАНСГАЗ», в рубриці «Якість газу».

Результати вимірювань надаються лабораторіями, які атестовані в державній метрологічній системі відповідно до Закону України «Про метрологію та метрологічну діяльність» та Правил уповноваження та атестації в державній метрологічній системі.

Відповідно до п.7 гл.3 розділу I Кодексу: «Оператор газорозподільної мережі (далі – Оператор ГРМ) відповідає за якість природного газу з моменту його надходження в ГРМ до моменту його передачі в пунктах призначення». Транспортування газу газорозподільними системами та подачу газу до житлових будинків здійснюють публічні акціонерні товариства з газопостачання, які відповідають за якісні показники природного газу, що подається кінцевим споживачам.

Відповідно до п.5 глави 2 розділу VIII Кодексу: «Перевірка величини тиску та/або якісних показників газу здійснюється Оператором ГРМ на підставі письмової заяви споживача. У разі надходження такої заяви Оператор ГРМ зобов'язується направити свого представника за місцем виклику протягом двох робочих днів у містах і п'яти календарних днів у сільській місцевості в узгоджений із споживачем час.

Взяття контрольної проби газу за заявою споживача здійснюється згідно з ДСТУ ISO 10715:2009. Взята проба має зберігатися однією зі сторін до вирішення спірного питання по суті.

Для перевірки чисельних значень фізико-хімічних показників (далі – ФХП) взятої проби газу Оператор ГРМ має право залучати як свої, так і незалежні, уповноважені відповідно до законодавства хімлабораторії. Споживач має право за власний кошт ініціювати проведення аналізу ФХП природного газу власною (іншою) хімлабораторією.

Список незалежних лабораторій:

Назва	Адреса, телефон
ДП «Івано-Франківськстандартметрологія»	0342-77-61-13 м.Івано-Франківськ вул. Вовчинецька, 127
Науково-дослідний і проектний інститут	0342-71-72-54 м.Івано-Франківськ вул. Північний бульвар, 2

Сторони договору можуть здійснювати контроль та бути присутніми під час взяття контрольної проби природного газу та/або виконання робіт з визначення його ФХП.

Якщо за результатами перевірки величини тиску та/або якісних показників газу Оператором ГРМ буде підтверджено факт невідповідності тиску та/або якісних показників газу, Оператор ГРМ здійснює перерахунок об'ємів (обсягів) розподіленого/спожитого природного газу по об'єкту споживача відповідно до вимог цього Кодексу, а споживач отримує від Оператора ГРМ компенсацію, яка розраховується відповідно до глави 3 цього розділу.

В іншому випадку споживач повинен компенсувати Оператору ГРМ витрати, понесені ним на перевірку якості та тиску газу”.

Відповідно до п.7 глави 2 розділу VIII Кодексу : “Усі спори (розбіжності), які можуть виникнути між Оператором ГРМ та споживачем при визначенні чисельних значень ФХП, мають вирішуватися шляхом переговорів. У разі неможливості досягнення згоди шляхом переговорів спірні питання передаються на розгляд органу, уповноваженому визначати спори в частині якості газу, або до суду для вирішення спору в судовому порядку”.

Важливо!

Слід пам'ятати, що для створення оптимальних умов спалювання природного газу та рівномірного горіння газу в пальниках громадянам необхідно:

- **забезпечити вільний доступ свіжого повітря до місця горіння** (трикратний обмін повітря – за одну годину повітря в приміщенні має обновитися три рази);
- **регулярно проводити профілактику та регламентні роботи газовикористовуючого обладнання** (оскільки потрапляння бруду, іржі, винесення твердих часток з фільтрів призводить до появи червоних язиків полум'я). При виявленні цих ознак необхідно викликати працівників газового господарства, оформивши відповідну заяву;

- не допускати та своєчасно ліквідувати засмічення форсунок пальників газовикористовуючого обладнання, яке може призвести до зниження його потужності.

Відповідальний підрозділ з питань якості природного газу: Хімічна лабораторія

Службова особа: Хомик Галина Василівна

Телефон: 0342-50-16-49