



НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ, ЩО ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРАХ ЕНЕРГЕТИКИ ТА КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ

ПОСТАНОВА

від 21 вересня 2017 року N 1156

м. Київ

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

Із змінами і доповненнями, внесеними
постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг,
від 2 листопада 2017 року N 1335

Відповідно до законів України "Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг" та "Про ринок природного газу" Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, **постановляє:**

1. Затвердити Мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу, що додаються.
2. Операторам газорозподільних систем та постачальникам природного газу протягом двох тижнів з дня набрання чинності цією постановою розмістити на своїх офіційних веб-сайтах чинну редакцію Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу.
3. Ця постанова набирає чинності з дня, наступного за днем її опублікування в офіційному друкованому виданні - газеті "Урядовий кур'єр".

Голова НКРЕКП

Д. Вовк

ЗАТВЕРДЖЕНО

Постанова Національної комісії, що
здійснює державне регулювання у
сферах енергетики та комунальних
послуг

21 вересня 2017 року N 1156

Мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу

1. Загальні положення

1.1. Ці Стандарти та вимоги визначають перелік мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу (далі - Стандарти та вимоги), що регулюють відносини, пов'язані з розподілом та постачанням природного газу відповідно до мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів, захистом прав споживачів та наданням оператором газорозподільної системи (далі - Оператор ГРМ) або постачальником природного газу (далі - постачальник) компенсації за недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг розподілу та постачання природного газу споживачам або замовникам (у випадку недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів під час приєднання до газових мереж).

1.2. Дія цих Стандартів та вимог поширюється на Операторів ГРМ, постачальників, споживачів природного газу, замовників (у випадку недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів під час приєднання до газових мереж).

1.3. У цих Стандартах та вимогах терміни вживаються в таких значеннях:

дата завершення надання послуги - дата завершення відліку строку надання послуги споживачеві (замовнику), що підтверджується відповідним актом, реєстрацією вихідної інформації або іншим установленим документом;

дата початку надання послуги - дата початку відліку строку надання послуги споживачеві (замовнику) з моменту отримання Оператором ГРМ або постачальником від споживача (замовника) всіх необхідних даних (факт отримання та повнота змісту яких установлюється відповідним документом, зареєстрованим як вхідна кореспонденція) та за необхідності оплати послуги відповідно до встановлених норм;

джерело інформації - паперовий, електронний або магнітний носій інформації, зміст якого використовується для фіксації та отримання інформації у процесі організації моніторингу показників якості надання послуг розподілу природного газу Оператором ГРМ та показників якості надання послуг постачання природного газу постачальником;

код джерела інформації - код, який для зручності присвоює підрозділ Оператора ГРМ або постачальника власним джерелам інформації, що використовуються для моніторингу показників якості надання послуг Оператора ГРМ або постачальника;

компенсація за недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг розподілу природного газу - грошова сума, що надається споживачу або замовнику (у випадку недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів під час приєднання до газових мереж) у разі недотримання Оператором ГРМ мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг розподілу природного газу у розмірах, встановлених цими Стандартами та вимогами;

компенсація за недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу - грошова сума, що надається споживачу у разі недотримання постачальником мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу у розмірах, встановлених цими Стандартами та вимогами;

мінімальний стандарт та вимоги до якості обслуговування споживачів при наданні послуг розподілу природного газу - рівень якості обслуговування споживачів при наданні послуг розподілу природного газу, який має бути забезпечений в обсязі та у строки, визначені чинним законодавством;

мінімальний стандарт та вимоги до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу - рівень якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу, який має бути забезпечений в обсязі та у строки, визначені чинним законодавством.

Інші терміни в цих Стандартах та вимогах вживаються у значеннях, наведених у законах України "Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг", "Про ринок природного газу", "Про звернення громадян", Кодексі газорозподільних систем, затвердженому постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року N 2494, зареєстрованому у Міністерстві юстиції України 06 листопада 2015 року за N 1379/27824 (далі - Кодекс ГРМ), Правилах постачання природного газу, затверджених постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року N 2496, зареєстрованих у Міністерстві юстиції України 06 листопада 2015 року за N 1382/27827 (далі - Правила постачання природного газу).

2. Забезпечення Оператором ГРМ мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг розподілу природного газу

2.1. Оператор ГРМ має забезпечити мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів при наданні послуг розподілу природного газу споживачу або замовнику (у випадку недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів під час приєднання до газових мереж).

2.2. До мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні Оператором ГРМ послуг розподілу природного газу належать:

1) надання технічного доступу до газорозподільної системи:

надання дозволу на приєднання, проекту договору на приєднання, технічних умов приєднання та відповідних рахунків щодо їх оплати від дня реєстрації заяви про приєднання (або дати отримання уточнених даних та/або дати усунення зауважень):

без необхідності їх узгодження з власником газових мереж - у строк до 10 робочих днів;

у разі необхідності їх узгодження з власником газових мереж - у строк до 10 робочих днів після отримання письмової згоди власника газових мереж;

погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини у разі його розробки замовником - у строк, що не перевищує 15 календарних днів;

надання додаткової угоди до договору на приєднання після погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини замовником - у строк до 10 робочих днів;

надання послуги з приєднання до газорозподільної системи - протягом строку, визначеного договором на приєднання до газорозподільної системи;

забезпечення підключення об'єкта замовника до ГРМ (фізичне з'єднання газових мереж зовнішнього та внутрішнього газопостачання) після надання Оператору ГРМ замовником підтвердних документів про введення в експлуатацію газових мереж внутрішнього газопостачання та їх фізичну наявність у точці приєднання:

у міській місцевості - у строк до 10 робочих днів (якщо договором на приєднання не встановлений більш пізній термін);

у сільській місцевості - у строк до 15 робочих днів (якщо договором на приєднання не встановлений більш пізній термін);

пуск газу в газові мережі внутрішнього газопостачання за умови укладення договору розподілу природного газу (технічної угоди) та після набуття споживачем (суміжним суб'єктом ринку природного газу) підтверджених обсягів природного газу на відповідний період;

у міській місцевості - у строк до 5 робочих днів;

у сільській місцевості - у строк до 10 робочих днів;

2) надання договору розподілу природного газу, підписаного уповноваженою особою Оператора ГРМ, за письмовою вимогою споживача - у строк до 10 робочих днів;

3) припинення/обмеження газопостачання (розподілу природного газу) на об'єкт споживача у випадках, визначених пунктом 1 глави 7 розділу VI Кодексу ГРМ, - у строк не менше ніж за три доби до запланованої дати припинення газопостачання (розподілу природного газу);

4) відновлення газопостачання (розподілу природного газу) за письмовим зверненням споживача (його постачальника) про відновлення газопостачання (розподілу природного газу) та після усунення порушень (за їх наявності) і відшкодування Оператору ГРМ витрат на припинення та відновлення газопостачання (розподілу природного газу):

у міській місцевості - у строк до 2 робочих днів;

у сільській місцевості - у строк до 5 робочих днів;

5) тимчасове припинення розподілу природного газу з дня реєстрації відповідної заяви споживача:

у міській місцевості - у строк до 5 робочих днів;

у сільській місцевості - у строк до 10 робочих днів;

6) якість природного газу:

перевірка величини тиску та/або якісних показників газу на підставі письмової заяви споживача:

у міській місцевості - у строк до 2 робочих днів;

у сільській місцевості - у строк до 5 робочих днів;

надання підтвердних документів щодо фізико-хімічних показників (далі - ФХП) природного газу - у строк до 5 робочих днів з дня надходження письмового запиту споживача;

7) приладовий облік природного газу:

позачергова або експертна перевірка засобів вимірювальної техніки (далі - ЗВТ), якщо ініціатором був Оператор ГРМ, - у строк до 10 робочих днів з дати складання протоколу про направлення на позачергову чи експертну перевірку або з дати отримання споживачем листа Оператора ГРМ про проведення перевірки;

експертиза ЗВТ та/або пломби - у строк протягом 10 робочих днів з дня складання протоколу;

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

2.3. У разі недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг розподілу природного газу, зазначених у пункті 2.2 цієї глави, Оператор ГРМ сплачує споживачу або замовнику (у разі недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів під час приєднання до газових мереж) компенсацію у розмірах, наведених у додатку 1 до цих Стандартів та вимог.

2.4. Оператор ГРМ сплачує споживачу або замовнику (у разі недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів під час приєднання до газових мереж) компенсацію за недотримання мінімальних стандартів та вимог до обслуговування споживачів при наданні послуг розподілу природного газу шляхом врахування суми відповідної компенсації як авансової плати за послуги розподілу природного газу на наступний розрахунковий період, а в разі недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів під час приєднання до газових мереж - у рахунок зменшення плати за приєднання.

2.5. Оператор ГРМ зобов'язаний поінформувати споживача (замовника) про надання йому компенсації шляхом зазначення у рахунку на оплату послуг розподілу природного газу, у тому числі в "особистому кабінеті" споживача на веб-сайті Оператора ГРМ, або листом на бланку до завершення розрахункового періоду, у якому нараховується компенсація.

2.6. У разі ненадання Оператором ГРМ компенсації за недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг розподілу природного газу в порядку, визначеному пунктом 2.4 цієї глави, споживач має право самостійно звернутися до Оператора ГРМ із заявою за формою, наведеною в додатку 2 до цих Стандартів та вимог.

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.

2.7. У разі невиконання Оператором ГРМ вимог пункту 2.4 цієї глави сума відповідної компенсації подвоюється та має бути врахована при розрахунках у найближчому розрахунковому періоді.

2.8. У разі невиплати Оператором ГРМ компенсації за недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг розподілу природного газу НКРЕКП з урахуванням інформації, визначеної у главі 4 цих Стандартів та вимог, та за результатами планових або позапланових перевірок дотримання Оператором ГРМ 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 2.7 цієї глави.

2.9. Компенсація за недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг розподілу природного газу не надається у випадках, якщо недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг розподілу природного газу було спричинено доведеними:

форс-мажорними обставинами, що підтверджується відповідною довідкою Торгово-промислової палати;

діями споживача або замовника (у випадку недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів під час приєднання до газових мереж), що призвели до затримки у наданні послуг або аварійної перерви газопостачання (розподілу природного газу);

діями третіх осіб, що призвели до аварійної перерви газопостачання (розподілу природного газу);

порушеннями споживачем Правил безпеки систем газопостачання, затверджених наказом Міністерства енергетики та вугільної промисловості України від 15 травня 2015 року N 285, зареєстрованих у Міністерстві юстиції України 08 червня 2015 р. за N 674/27119.

3. Забезпечення мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу

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

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

1) 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;

2) 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);

3) 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;

4) 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;

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

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

3.3. У разі недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу, зазначених у пункті 3.2 цієї глави, постачальник сплачує споживачу компенсацію у розмірах, наведених у додатку 3 до цих Стандартів та вимог.

3.4. 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.

3.5. 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.

3.6. 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 3.4 цієї глави, споживач має право самостійно звернутися до постачальника із заявою за формою, наведеною в додатку 4 до цих Стандартів та вимог.

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.

3.7. У разі невиконання постачальником вимог пункту 3.4 цієї глави сума відповідної компенсації подвоюється та має бути врахована при розрахунках у найближчому розрахунковому періоді.

3.8. У разі невиконання 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 3.7 цієї глави.

3.9. 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.

4. Формування та строк надання інформації, пов'язаної зі стандартами якості послуг розподілу та постачання природного газу

4.1. Інформація щодо показників комерційної якості надання послуг оператора газорозподільної системи (додаток 5) (далі - інформація щодо якості послуг Оператора ГРМ) та/або інформація щодо показників комерційної якості надання послуг постачальника природного газу (додаток 10) (далі - інформація щодо якості послуг постачальника) складається станом на останнє число звітного періоду і подається Оператором ГРМ та/або постачальником щоквартально до НКРЕКП та її територіальних органів за місцезнаходженням Оператора ГРМ або постачальника не пізніше ніж через 50 днів після звітного періоду.

4.2. Кожний підрозділ Оператора ГРМ або постачальника повинен забезпечити ведення:

1) переліку джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг Оператора ГРМ згідно з додатком 6 до цих Стандартів та вимог та/або переліку джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг постачальника згідно з додатком 11 до цих Стандартів та вимог;

2) реєстру письмових звернень споживачів Оператора ГРМ згідно з додатком 7 до цих Стандартів та вимог та/або реєстру письмових звернень споживачів постачальника згідно з додатком 12 до цих Стандартів та вимог;

3) переліку послуг Оператора ГРМ згідно з додатком 8 до цих Стандартів та вимог та/або переліку послуг постачальника згідно з додатком 13 до цих Стандартів та вимог;

4) реєстру послуг Оператора ГРМ згідно з додатком 9 до цих Стандартів та вимог та/або реєстру послуг постачальника згідно з додатком 14 до цих Стандартів та вимог.

4.3. Перелік джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг Оператора ГРМ та/або перелік джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг постачальника формується згідно з додатком 6 та/або додатком 11 до цих Стандартів та вимог.

4.4. Реєстр письмових звернень споживачів Оператора ГРМ та/або постачальника формується згідно з додатком 7 та/або додатком 12 до цих Стандартів та вимог.

До реєстру вносяться всі звернення споживачів, крім звернень на бланках Оператора ГРМ або постачальника, що передбачають виконання робіт (надання послуг) і не передбачають надання відповіді.

Письмові звернення споживачів, крім скарг щодо якості надання послуг Оператора ГРМ, реєструються за кодом "S8" (непобутові споживачі) та "S9" (побутові споживачі).

Письмові звернення споживачів, крім скарг щодо якості надання послуг постачальника, реєструються за кодом "S6" (непобутові споживачі) та "S7" (побутові споживачі).

Датою отримання звернення є дата реєстрації звернення у відповідному джерелі інформації (журнал обліку, електронна база даних тощо).

Датою надання відповіді на звернення є дата реєстрації листа-відповіді на звернення громадянина у відповідному джерелі інформації (журнал обліку, електронна база даних тощо).

Строк надання відповіді (календарні дні) - кількість календарних днів від отримання звернення до надання відповіді.

4.5. Реєстр надання послуг Оператора ГРМ та/або реєстр надання послуг постачальника формується згідно з додатком 9 та/або додатком 14 до цих Стандартів та вимог.

До реєстрів надання послуг Оператора ГРМ заносяться послуги, наведені в переліку послуг Оператора ГРМ (додаток 8 до цих Стандартів та вимог), за винятком послуг "Письмове звернення непобутового споживача" та "Письмове звернення побутового споживача (громадян(ина))".

До реєстрів надання послуг постачальника заносяться послуги, наведені в переліку послуг постачальника (додаток 13 до цих Стандартів та вимог), за винятком послуг "Письмове звернення непобутового споживача" та "Письмове звернення побутового споживача (громадян(ина))".

Обґрунтована затримка надання послуги може відбутися внаслідок форс-мажорних обставин, з вини споживача або третіх осіб. Тривалість затримки зазначається в календарних або робочих днях відповідно до встановлених законодавством строків.

При відмові замовника чи споживача від послуги або звернення після реєстрації цієї послуги або звернення датою завершення надання послуги або звернення є дата письмової відмови замовника чи споживача від послуги або звернення.

У разі ненадання послуги датою завершення надання послуги є дата письмової відмови замовника або споживача від послуги або дата підтвердження неможливості надання послуги внаслідок форс-мажорних обставин, з вини споживача, третіх осіб або Оператора ГРМ чи постачальника.

4.6. Перелік джерел інформації, реєстр письмових звернень споживачів, реєстр надання послуг подається Оператором ГРМ та/або постачальником щоквартально до НКРЕКП та її територіальних органів за місцезнаходженням Оператора ГРМ або постачальника не пізніше ніж через 50 днів після звітного періоду.

4.7. Інформація щодо мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг розподілу та постачання природного газу, розмірів компенсацій та порядку їх надання підлягає оприлюдненню на офіційному сайті Оператора ГРМ або постачальника.

4.8. Оператор ГРМ або постачальник щороку до 01 березня року, наступного за звітним, надають до НКРЕКП та оприлюднюють на своєму офіційному сайті інформацію щодо дотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг розподілу природного газу та сум виплачених компенсацій за недотримання цих стандартів та вимог за формою, наведеною в додатку 15 до цих Стандартів та вимог, та/або інформацію щодо дотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу та сум виплачених компенсацій за недотримання цих стандартів та вимог за формою, наведеною в додатку 16 до цих Стандартів та вимог.

4.9. Інформація, визначена у пунктах 4.1, 4.6 та 4.8 цієї глави, направляється Оператором ГРМ або постачальником до НКРЕКП поштою на паперових носіях та в електронному вигляді, а також до її територіальних органів за місцезнаходженням Оператора ГРМ або постачальника.

Додаток 1
до Мінімальних стандартів та
вимог до якості обслуговування
споживачів та постачання
природного газу

Розмір компенсації за недотримання Оператором ГРМ мінімальних стандартів та вимог до якості
обслуговування споживачів при наданні послуг розподілу природного газу

Тип послуги	Стандарт	Розмір компенсації, грн (без ПДВ)	
		з дня набрання чинності цими Стандартами та вимогами до 31.12.2018	з 01.01.2019
1. Надання технічного доступу до газорозподільної системи, у тому числі:	x	x	x
1) надання дозволу на приєднання, проекту договору на приєднання, технічних умов приєднання та відповідних рахунків щодо їх оплати від дня реєстрації заяви про приєднання (або дати отримання уточнених даних та/або дати усунення зауважень), у тому числі:	x	x	x
без необхідності їх узгодження з власником газових мереж	до 10 робочих днів	100	200
у разі необхідності їх узгодження з власником газових мереж	до 10 робочих днів після отримання письмової згоди власника газових мереж	100	200

2) погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини у разі його розробки замовником	не більше 15 календарних днів	100	200
3) надання додаткової угоди до договору на приєднання після погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини замовником	до 10 робочих днів	100	200
4) надання послуги з приєднання до газорозподільної системи	протягом строку, визначеного договором на приєднання до ГРМ	200	400
5) забезпечення підключення об'єкта замовника до ГРМ (фізичне з'єднання газових мереж зовнішнього та внутрішнього газопостачання) після надання Оператору ГРМ замовником підтвердних документів про введення в експлуатацію газових мереж внутрішнього газопостачання та їх фізичну наявність у точці приєднання, у тому числі:	x	x	x
у міській місцевості (якщо договором на приєднання не встановлений більш пізній термін)	до 10 робочих днів	200	400
у сільській місцевості (якщо договором на приєднання не встановлений більш пізній термін)	до 15 робочих днів	200	400
б) пуск газу в газові мережі внутрішнього газопостачання за умови укладення договору розподілу природного газу (технічної угоди) та після набуття споживачем (суміжним суб'єктом ринку природного газу) підтверджених обсягів природного газу на відповідний період, у тому числі:	x	x	x
у міській місцевості	до 5 робочих днів	200	400
у сільській місцевості	до 10 робочих днів	200	400

2. Надання договору розподілу природного газу, підписаного уповноваженою особою Оператора ГРМ, за письмовою вимогою споживача	до 10 робочих днів	100	200
3. Припинення/обмеження газопостачання (розподілу природного газу) на об'єкт споживача у випадках, визначених пунктом 1 глави 7 розділу VI Кодексу ГРМ	не менше ніж за три доби до запланованої дати припинення газопостачання (розподілу природного газу)	100	200
4. Відновлення газопостачання (розподілу природного газу) за письмовим зверненням споживача (його постачальника) про відновлення газопостачання (розподілу природного газу) та після усунення порушень (за їх наявності) і відшкодування Оператору ГРМ витрат на припинення та відновлення газопостачання (розподілу природного газу), у тому числі:	x	x	x
у міській місцевості	до 2 робочих днів	100	200
у сільській місцевості	до 5 робочих днів	100	200
5. Тимчасове припинення розподілу природного газу з дня реєстрації відповідної заяви споживача, у тому числі:	x	x	x
у міській місцевості	до 5 робочих днів	100	200
у сільській місцевості	до 10 робочих днів	100	200
6. Якість природного газу, у тому числі:	x	x	x
1) перевірка величини тиску та/або якісних показників газу на підставі письмової заяви споживача, у тому числі:	x	x	x
у міській місцевості	до 2 робочих днів	100	200

у сільській місцевості	до 5 робочих днів	100	200
2) надання підтвердних документів щодо ФХП природного газу	до 5 робочих днів з дня надходження письмового запиту споживача	100	200
7. Приладовий облік природного газу, у тому числі:	х	х	х
1) позачергова або експертна повірка ЗВТ, якщо ініціатором був Оператор ГРМ	до 10 робочих днів з дати складання протоколу про направлення на позачергову чи експертну повірку або з дати отримання споживачем листа Оператора ГРМ про проведення повірки	100	200
2) експертиза ЗВТ та/або пломби	протягом 10 робочих днів з дня складання протоколу	100	200
8. Розгляд письмового звернення споживача	до одного місяця з дня надходження звернення	100	200

Додаток 2
до Мінімальних стандартів та
вимог до якості обслуговування
споживачів та постачання
природного газу

Керівнику газорозподільного
підприємства (Оператора ГРМ)

(найменування / П. І. Б. фізичної особи-

споживача
або замовника (у разі недотримання
мінімальних
стандартів та вимог до якості
обслуговування
споживачів під час приєднання до газових
мереж))

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

Прошу зарахувати мені компенсацію у розмірі _____ грн (наводиться відповідний розмір компенсації за недотримання мінімального стандарту) як авансову плату за спожитий природний газ на наступний розрахунковий період (у разі недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів під час приєднання до газових мереж - у рахунок зменшення плати за приєднання) за недотримання

_____ (найменування газорозподільного підприємства (Оператора ГРМ))
мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг розподілу природного газу, а саме _____.
(наводиться недотриманий мінімальний стандарт)

(підпис)

(П. І. Б.)

"__" _____ 20__ року

Тип послуги	Стандарт	Розмір компенсації, грн (без ПДВ)	
		з дня набрання чинності цими Стандартами та вимогами до 31.12.2018	з 01.01.2019

1. Надання технічного доступу до газорозподільної системи, у тому числі:	x	x	x
1) надання дозволу на приєднання, проекту договору на приєднання, технічних умов приєднання та відповідних рахунків щодо їх оплати від дня реєстрації заяви про приєднання (або дати отримання уточнених даних та/або дати усунення зауважень), у тому числі:	x	x	x
без необхідності їх узгодження з власником газових мереж	до 10 робочих днів	100	200
у разі необхідності їх узгодження з власником газових мереж	до 10 робочих днів після отримання письмової згоди власника газових мереж	100	200
2) погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини у разі його розробки замовником	не більше 15 календарних днів	100	200
3) надання додаткової угоди до договору на приєднання після погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини замовником	до 10 робочих днів	100	200
4) надання послуги з приєднання до газорозподільної системи	протягом строку, визначеного договором на приєднання до ГРМ	200	400
5) забезпечення підключення об'єкта замовника до ГРМ (фізичне з'єднання газових мереж зовнішнього та внутрішнього газопостачання) після надання йому замовником підтвердних документів про введення в експлуатацію газових мереж внутрішнього газопостачання та їх фізичну наявність у точці приєднання, у тому числі:	x	x	x
у міській місцевості (якщо договором на приєднання не встановлений більш пізній термін)	до 10 робочих днів	200	400
у сільській місцевості (якщо договором на приєднання не встановлений більш пізній термін)	до 15 робочих днів	200	400

б) пуск газу в газові мережі внутрішнього газопостачання за умови укладення договору розподілу природного газу (технічної угоди) та після набуття споживачем (суміжним суб'єктом ринку природного газу) підтверджених обсягів природного газу на відповідний період, у тому числі:	x	x	x
у міській місцевості	до 5 робочих днів	200	400
у сільській місцевості	до 10 робочих днів	200	400
2. Надання договору розподілу природного газу, підписаного уповноваженою особою Оператора ГРМ, за письмовою вимогою споживача	до 10 робочих днів	100	200
3. Припинення/обмеження газопостачання (розподілу природного газу) на об'єкт споживача у випадках, визначених пунктом 1 глави 7 розділу VI Кодексу ГРМ	не менше ніж за три доби до запланованої дати припинення газопостачання (розподілу природного газу)	100	200
4. Відновлення газопостачання (розподілу природного газу) за письмовим зверненням споживача (його постачальника) про відновлення газопостачання (розподілу природного газу) та після усунення порушень (за їх наявності) і відшкодування Оператору ГРМ витрат на припинення та відновлення газопостачання (розподілу природного газу), у тому числі:	x	x	x
у міській місцевості	до 2 робочих днів	100	200
у сільській місцевості	до 5 робочих днів	100	200
5. Тимчасове припинення розподілу природного газу з дня реєстрації відповідної заяви споживача, у тому числі:	x	x	x
у міській місцевості	до 5 робочих днів	100	200
у сільській місцевості	до 10 робочих днів	100	200

6. Якість природного газу, у тому числі:	x	x	x
1) перевірка величини тиску та/або якісних показників газу на підставі письмової заяви споживача, у тому числі:	x	x	x
у міській місцевості	до 2 робочих днів	100	200
у сільській місцевості	до 5 робочих днів	100	200
2) надання підтвердних документів щодо ФХП природного газу	до 5 робочих днів з дня надходження письмового запиту споживача	100	200
7. Приладовий облік природного газу, у тому числі:	x	x	x
1) позачергова або експертна повірка ЗВТ, якщо ініціатором був Оператор ГРМ	до 10 робочих днів з дати складання протоколу про направлення на позачергову чи експертну повірку або з дати отримання споживачем листа Оператора ГРМ про проведення повірки	100	200
2) експертиза ЗВТ та/або пломби	протягом 10 робочих днів з дня складання протоколу	100	200
8. Розгляд письмового звернення споживача	до одного місяця з дня надходження звернення	100	200

Додаток 3
до Мінімальних стандартів та
вимог до якості обслуговування

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

Тип послуги	Стандарт	Розмір компенсації, грн (без ПДВ)	
		з дня набрання чинності цими Стандартами та вимогами до 31.12.2018	з 01.01.2019
1. Надання договору постачання природного газу на вимогу побутового споживача	не більше 10 робочих днів з дати отримання письмового звернення побутового споживача	100	200
2. Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів	до 30 днів до запланованого набрання чинності такими змінами (крім ціни на природний газ, якщо вона встановлюється для постачальника відповідними державними органами)	100	200
3. Надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/обмеження газоспоживання з певного періоду, у тому числі:	x	x	x
для непобутових споживачів	не менше ніж за три доби (для підприємств металургійної та хімічної промисловості - не менше ніж за 5 діб) до дати такого припинення/обмеження	100	200

для побутових споживачів	не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання	100	200
4. 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	не більше 5 робочих днів	200	400
5. Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків	не більше 20 робочих днів з моменту отримання поштового відправлення з позначкою про вручення	200	400
6. Розгляд письмового звернення споживача	до одного місяця з дня надходження звернення	100	200

Додаток 4
до Мінімальних стандартів та
вимог до якості обслуговування
споживачів та постачання
природного газу

Керівнику газопостачального
підприємства (постачальника)

(найменування / П. І. Б. фізичної особи-
споживача)

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

Прошу зарахувати мені компенсацію у розмірі _____ грн (наводиться відповідний розмір компенсації за недотримання мінімального стандарту) як авансову плату за спожитий природний газ на наступний розрахунковий період за недотримання _____

(найменування газопостачального підприємства (постачальника))

мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу, а саме: _____.

(наводиться недотриманий мінімальний стандарт)

(підпис)

(П. І. Б.)

"__" _____ 20__ року

Тип послуги	Стандарт	Розмір компенсації, грн (без ПДВ)	
		з дня набрання чинності цими Стандартами та вимогами до 31.12.2018	з 01.01.2019
1. Надання договору постачання природного газу на вимогу побутового споживача	не більше 10 робочих днів з дати отримання письмового звернення побутового споживача	100	200
2. Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів	до 30 днів до запланованого набрання чинності такими змінами (крім ціни на природний газ, якщо вона встановлюється для постачальника відповідними державними органами)	100	200
3. Надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/обмеження газоспоживання з певного періоду, у тому числі:	x	x	x

для непобутових споживачів	не менше ніж за три доби (для підприємств металургійної та хімічної промисловості - не менше ніж за 5 діб) до дати такого припинення/обмеження	100	200
для побутових споживачів	не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання	100	200
4. 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	не більше 5 робочих днів	200	400
5. Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків	не більше 20 робочих днів з моменту отримання поштового відправлення з позначкою про вручення	200	400
6. Розгляд письмового звернення споживача	до одного місяця з дня надходження звернення	100	200

Додаток 5
до Мінімальних стандартів та
вимог до якості обслуговування
споживачів та постачання
природного газу

ІНФОРМАЦІЯ
щодо показників комерційної якості надання послуг оператора газорозподільної системи

за _____ 20__ року
(квартал)

Подають	Термін подання
Ліцензіати, що провадять господарську діяльність з розподілу природного газу	50-й день після звітного періоду
Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	

Респондент:

Суб'єкт господарювання: _____
(найменування)

Місцезнаходження: _____
(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, N будинку/корпусу, N квартири/офісу)

Код послуги	Причини звернення відповідно до переліку	Код рядка	Загальна кількість звернень за квартал, шт.	Строк виконання послуги відповідно до законодавства	Середній фактичний строк виконання послуги	Кількість звернень (фактичний строк виконання яких був більший ніж зазначено у графі 2), шт.	Відсоток послуг, наданих з перевищенням установленого строку виконання, %	Примітки
А	Б	В	1	2	3	4	5	6
S1	Надання технічного доступу до газорозподільної системи, у тому числі:	010		x				

S1.1	надання дозволу на приєднання, проекту договору на приєднання, технічних умов приєднання та відповідних рахунків щодо їх оплати від дня реєстрації заяви про приєднання (або дати отримання уточнених даних та/або дати усунення зауважень), у тому числі:	015		х				
S1.1.1	без необхідності їх узгодження з власником газових мереж (п. 2 гл. 2 розділу V*)	020		до 10 робочих днів				
S1.1.2	у разі необхідності їх узгодження з власником газових мереж (п. 2 гл. 2 розділу V*)	025		до 10 робочих днів після отримання письмової згоди власника газових мереж				
S1.2	погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини у разі його розробки замовником (п. 4 гл. 2 розділу V*)	030		не більше 15 календарних днів				
S1.3	надання додаткової угоди до договору на приєднання після погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини замовником (п. 4 гл. 2 розділу V*)	035		до 10 робочих днів				
S1.4	надання послуги з приєднання до газорозподільної системи (п. 2 гл. 2 розділу V*)	040		протягом строку, визначеного договором на приєднання до ГРМ				

S1.5	забезпечення підключення об'єкта замовника до ГРМ (фізичне з'єднання газових мереж зовнішнього та внутрішнього газопостачання) після надання Оператору ГРМ замовником підтвердних документів про введення в експлуатацію газових мереж внутрішнього газопостачання та їх фізичну наявність у точці приєднання, у тому числі:	045		х				
S1.5.1	у міській місцевості (якщо договором на приєднання не встановлений більш пізній термін) (п. 9 гл. 2 розділу V*)	050		до 10 робочих днів				
S1.5.2	у сільській місцевості (якщо договором на приєднання не встановлений більш пізній термін) (п. 9 гл. 2 розділу V*)	055		до 15 робочих днів				
S1.6	пуск газу в газові мережі внутрішнього газопостачання за умови укладення договору розподілу природного газу (технічної угоди) та після набуття споживачем (суміжним суб'єктом ринку природного газу) підтверджених обсягів природного газу на відповідний період, у тому числі:	060		х				
S1.6.1	у міській місцевості (п. 9 гл. 2 розділу V*)	065		до 5 робочих днів				
S1.6.2	у сільській місцевості (п. 9 гл. 2 розділу V*)	070		до 10 робочих днів				
S2	Надання договору розподілу природного газу, підписаного уповноваженою особою Оператора ГРМ, за письмовою вимогою споживача (п. 4 гл. 3 розділу VI*)	075		до 10 робочих днів				

S3	Припинення/обмеження газопостачання (розподілу природного газу) на об'єкт споживача у випадках, визначених пунктом 1 глави 7 розділу VI Кодексу ГРМ	080		не менше ніж за три доби до запланованої дати припинення газопостачання (розподілу природного газу)				
S4	Відновлення газопостачання (розподілу природного газу) за письмовим зверненням споживача (його постачальника) про відновлення газопостачання (розподілу природного газу) та після усунення порушень (за їх наявності) і відшкодування Оператору ГРМ витрат на припинення та відновлення газопостачання (розподілу природного газу), у тому числі:	085		x				
S4.1	у міській місцевості (п. 6 гл. 7 розділу VI*)	090		до 2 робочих днів				
S4.2	у сільській місцевості (п. 6 гл. 7 розділу VI*)	095		до 5 робочих днів				
S5	Тимчасове припинення розподілу природного газу з дня реєстрації відповідної заяви споживача, у тому числі:	100		x				
S5.1	у міській місцевості (п. 3 гл. 4 розділу IX*)	105		до 5 робочих днів				
S5.2	у сільській місцевості (п. 3 гл. 4 розділу IX*)	110		до 10 робочих днів				

S6	Якість природного газу, у тому числі:	115		х				
S6.1	перевірка величини тиску та/або якісних показників газу на підставі письмової заяви споживача, у тому числі:	120		х				
S6.1.1	у міській місцевості (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	125		до 2 робочих днів				
S6.1.2	у сільській місцевості (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	130		до 5 робочих днів				
S6.2	надання підтвердних документів щодо ФХП природного газу (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	135		до 5 робочих днів з дня надходження письмового запиту споживача				
S7	Приладовий облік природного газу, у тому числі:	140		х				
S7.1	позачергова або експертна повірка ЗВТ, якщо ініціатором був Оператор ГРМ (п. 5 гл. 11 розділу X*)	145		до 10 робочих днів з дати складання протоколу або з дати отримання споживачем листа Оператора ГРМ про проведення повірки				

S7.2	експертиза ЗВТ та/або пломби (п. 2 гл. 10 розділу X*)	150		протягом 10 робочих днів з дня складання протоколу				
S8	Письмове звернення непобутового споживача, зокрема:	155		до одного місяця				
S8.1	скарги щодо якості надання послуг, у тому числі:	160		до одного місяця				
S8.1.1	скарги щодо якості природного газу	165		до одного місяця				
S8.1.2	скарги щодо перерв у газопостачанні (розподілу природного газу)	170		до одного місяця				
S8.1.3	скарги щодо якості обслуговування непобутових споживачів	175		до одного місяця				
S9	Письмове звернення побутового споживача (громадян(ина)) (стаття 20**), зокрема:	180		до одного місяця				
S9.1	скарги щодо якості надання послуг, у тому числі:	185		до одного місяця				
S9.1.1	скарги щодо якості природного газу	190		до одного місяця				
S9.1.2	скарги щодо перерв у газопостачанні (розподілу природного газу)	195		до одного місяця				
S9.1.3	скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	200		до одного місяця				

* Кодекс газорозподільних систем, затверджений постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року N 2494, зареєстрований у Міністерстві юстиції України 06 листопада 2015 року за N 1379/27824.

** Закон України "Про звернення громадян".

Керівник (власник) суб'єкта господарювання

(підпис)

(П. І. Б.)

Виконавець

(підпис)

(П. І. Б.)

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

Додаток 6
до Мінімальних стандартів та
вимог до якості обслуговування
споживачів та постачання
природного газу

Подають	Термін подання
Ліцензіати, що провадять господарську діяльність з розподілу природного газу	50-й день після звітного періоду
Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	

Перелік джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг Оператора ГРМ

_____ 20__ рік
(найменування ліцензіата (Оператора ГРМ) та його відокремленого підрозділу)

		8)	переліку (додаток 6), затверд- женого внутрішнім розпо- рядчим документом ліцензіата (Оператора ГРМ)	прізвище, ім'я, по батькові (наймену- вання)	адреса	теле- фон	інша інфор- мація	скарга	пропо- зиція (заува- ження)	заява (клопо- тання)	нення споживача	на звер- нення споживача	днів	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1.	Усього звернень, у тому числі:	x	x	x	x	x	x				x	x		x
1.1	непобутових споживачів, у тому числі:	x	x	x	x	x	x				x	x		x
1.2	побутових споживачів, у тому числі:	x	x	x	x	x	x				x	x		x

Виконавець

(підпис)

(П. І. Б.)

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

Додаток 8
до Мінімальних стандартів та
вимог до якості обслуговування
споживачів та постачання
природного газу

Перелік послуг Оператора ГРМ

Код послуги	Найменування послуги
S1	Надання технічного доступу до газорозподільної системи, у тому числі:
S1.1	надання дозволу на приєднання, проекту договору на приєднання, технічних умов приєднання та відповідних рахунків щодо їх оплати від дня реєстрації заяви про приєднання (або дати отримання уточнених даних та/або дати усунення зауважень), у тому числі:
S1.1.1	без необхідності їх узгодження з власником газових мереж (п. 2 гл. 2 розділу V*)
S1.1.2	у разі необхідності їх узгодження з власником газових мереж (п. 2 гл. 2 розділу V*)
S1.2	погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини, у разі його розробки замовником (п. 4 гл. 2 розділу V*)
S1.3	надання додаткової угоди до договору на приєднання після погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини замовником (п. 4 гл. 2 розділу V*)
S1.4	надання послуги з приєднання до газорозподільної системи (п. 2 гл. 2 розділу V*)
S1.5	забезпечення підключення об'єкта замовника до ГРМ (фізичне з'єднання газових мереж зовнішнього та внутрішнього газопостачання) після надання Оператору ГРМ замовником підтвердних документів про введення в експлуатацію газових мереж внутрішнього газопостачання та їх фізичну наявність у точці приєднання, у тому числі:

S1.5.1	у міській місцевості (якщо договором на приєднання не встановлений більш пізній термін) (п. 9 гл. 2 розділу V*)
S1.5.2	у сільській місцевості (якщо договором на приєднання не встановлений більш пізній термін) (п. 9 гл. 2 розділу V*)
S1.6	пуск газу в газові мережі внутрішнього газопостачання за умови укладення договору розподілу природного газу (технічної угоди) та після набуття споживачем (суміжним суб'єктом ринку природного газу) підтверджених обсягів природного газу на відповідний період, у тому числі:
S1.6.1	у міській місцевості (п. 9 гл. 2 розділу V*)
S1.6.2	у сільській місцевості (п. 9 гл. 2 розділу V*)
S2	Надання договору розподілу природного газу, підписаного уповноваженою особою Оператора ГРМ, за письмовою вимогою споживача (п. 4 гл. 3 розділу VI*)
S3	Припинення/обмеження газопостачання (розподілу природного газу) на об'єкт споживача у випадках, визначених пунктом 1 глави 7 розділу VI Кодексу ГРМ
S4	Відновлення газопостачання (розподілу природного газу) за письмовим зверненням споживача (його постачальника) про відновлення газопостачання (розподілу природного газу) та після усунення порушень (за їх наявності) і відшкодування Оператору ГРМ витрат на припинення та відновлення газопостачання (розподілу природного газу), у тому числі:
S4.1	у міській місцевості (п. 6 гл. 7 розділу VI*)
S4.2	у сільській місцевості (п. 6 гл. 7 розділу VI*)
S5	Тимчасове припинення розподілу природного газу з дня реєстрації відповідної заяви споживача, у тому числі:
S5.1	у міській місцевості (п. 3 гл. 4 розділу IX*)
S5.2	у сільській місцевості (п. 3 гл. 4 розділу IX*)
S6	Якість природного газу, у тому числі:

S6.1	перевірка величини тиску та/або якісних показників газу на підставі письмової заяви споживача, у тому числі:
S6.1.1	у міській місцевості (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)
S6.1.2	у сільській місцевості (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)
S6.2	надання підтвердних документів щодо ФХП природного газу (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)
S7	Приладовий облік природного газу, у тому числі:
S7.1	позачергова або експертна повірка ЗВТ, якщо ініціатором був Оператор ГРМ (п. 5 гл. 11 розділу X*)
S7.2	експертиза ЗВТ та/або пломби (п. 2 гл. 10 розділу X*)
S8	Письмове звернення непобутового споживача, зокрема:
S8.1	скарги щодо якості надання послуг, у тому числі:
S8.1.1	скарги щодо якості природного газу
S8.1.2	скарги щодо перерв у газопостачанні (розподілу природного газу)
S8.1.3	скарги щодо якості обслуговування непобутових споживачів
S9	Письмове звернення побутового споживача (громадян(ина)) (стаття 20**), зокрема:
S9.1	скарги щодо якості надання послуг, у тому числі:
S9.1.1	скарги щодо якості природного газу
S9.1.2	скарги щодо перерв у газопостачанні (розподілу природного газу)

S9.1.3	скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів
--------	--

* Кодекс газорозподільних систем, затверджений постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року N 2494, зареєстрований у Міністерстві юстиції України 06 листопада 2015 року за N 1379/27824.

** Закон України "Про звернення громадян".

Виконавець

(підпис)

(П. І. Б.)

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

Додаток 9
до Мінімальних стандартів та
вимог до якості обслуговування
споживачів та постачання
природного газу

Подають	Термін подання
Ліцензіати, що провадять господарську діяльність з розподілу природного газу	50-й день після звітного періоду
Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	

Реєстр надання послуг Оператора ГРМ

_____ за _____ 20__ року

(найменування ліцензіата (Оператора ГРМ) та його відокремленого підрозділу)

місяць

N з/п	Код виду послуги (додаток 8)	Код джерела інформації відповідно до переліку (додаток 6), затвердженого внутрішнім розпорядчим документом ліцензіата (Оператора ГРМ)	Інформація про споживача				Дата початку надання послуги	Затримка надання послуги з вини споживача та/або третіх осіб		Дата завершення надання послуги	Тривалість надання послуги (з вирахуванням часу затримки)		Примітки
			прізвище, ім'я, по батькові (найменування)	адреса	телефон	інша інформація		календарні дні	робочі дні		календарні дні	робочі дні	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Виконавець

(підпис)

(П. І. Б.)

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

Додаток 10
до Мінімальних стандартів та
вимог до якості обслуговування
споживачів та постачання
природного газу

ІНФОРМАЦІЯ

щодо показників комерційної якості надання послуг постачальника природного газу

_____ 20__ року
(квартал)

Подають	Термін подання
Ліцензіати, що провадять господарську діяльність з постачання природного газу	50-й день після звітного періоду
Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	

Респондент:

Суб'єкт господарювання: _____
(найменування)

Місцезнаходження: _____
(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, N будинку/корпусу, N квартири/офісу)

Код послуги	Причини звернення відповідно до переліку	Код рядка	Загальна кількість звернень за квартал, шт.	Строк виконання послуги відповідно до законодавства	Середній фактичний строк виконання послуги	Кількість звернень (фактичний строк виконання яких був більший ніж зазначено у графі 2), шт.	Відсоток послуг, наданих з перевищенням установленого строку виконання, %	Примітки
А	Б	В	1	2	3	4	5	6
S1	Надання договору постачання природного газу на вимогу побутового споживача (п. 2 розділу III*)	010		не більше 10 робочих днів з дати отримання письмового звернення побутового споживача				

S2	Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів (п. 5 розділу II*)	015		до 30 днів до запланованого набрання чинності такими змінами (крім ціни на природний газ, якщо вона встановлюється для постачальника відповідними державними органами)				
S3	Надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/ обмеження газоспоживання, у тому числі:	020		х				
S3.1	для непобутових споживачів (п. 14 розділу II*)	025		не менше ніж за три доби (для підприємств металургійної та хімічної промисловості - не менше ніж за 5 діб) до дати такого припинення/ обмеження				
S3.2	для побутових споживачів (п. 17 розділу II*)	030		не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання				

S4	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 (п. 28 розділу III*)	035		не більше 5 робочих днів				
S5	Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків, у тому числі:	040		х				
S5.1	для непобутових споживачів (п. 5 розділу VI*)			не більше 20 робочих днів з моменту отримання поштового відправлення з позначкою про вручення				
S5.2	для побутових споживачів (п. 8 розділу VI*)							
S6	Письмове звернення непобутового споживача (п. 19 розділу II), зокрема:	045		до одного місяця				
S6.1	скарги щодо якості обслуговування непобутових споживачів	050		до одного місяця				
S7	Письмове звернення побутового споживача (громадян(ина)) (стаття 20**), зокрема:	055		до одного місяця				
S7.1	скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	060		до одного місяця				

* Правила постачання природного газу, затверджені постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року N 2496, зареєстровані у Міністерстві юстиції України 06 листопада 2015 року за N 1382/27827.

** Закон України "Про звернення громадян".

Керівник (власник) суб'єкта господарювання

(підпис)

(П. І. Б.)

Виконавець

(підпис)

(П. І. Б.)

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

Додаток 11
до Мінімальних стандартів та
вимог до якості обслуговування
споживачів та постачання
природного газу

Подають	Термін подання
Ліцензіати, що провадять господарську діяльність з постачання природного газу	50-й день після звітного періоду
Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	

Перелік джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг постачальника природного газу

_____ 20__ рік

(найменування ліцензіата (постачальника) та його відокремленого підрозділу)

N з/п	Код джерела інформації	Назва джерела інформації	Форма ведення джерела інформації	Стислий перелік інформації, що містить джерело інформації
1	2	3	4	5

Виконавець

_____ (підпис)

_____ (П. І. Б.)

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

(додаток 11 із змінами, внесеними згідно з постановою НКРЕКП від 02.11.2017 р. N 1335)

Додаток 12
до Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу

Подають	Термін подання
Ліцензіати, що провадять господарську діяльність з постачання природного газу	50-й день після звітного періоду
Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	

Реєстр письмових звернень споживачів постачальника природного газу

_____ за _____ 20__ року
(найменування ліцензіата (постачальника) та його відокремленого підрозділу)

місяць

N з/ п	Звернення	Код виду звернення (додаток 13)	Код джерела інформації відповідно до перліку (додаток 11), затвер- дженого внутрішнім розпо- рядчим документом ліцензіата (поста- чальника)	Інформація про споживача				Предмет звернення			Дата отримання звернення споживача	Дата надання відповіді на звернення споживача	Строк надання відповіді, днів	Примітки
				прізвище, ім'я, по батькові (наймену- вання)	адреса	телефон	інша інфор- мація	скарга	пропо- зиція (заува- ження)	заява (клопо- тання)				
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1.	Усього звернень, у тому числі:	x	x	x	x	x	x				x	x		x
1.1	непобутових споживачів, у тому числі:	x	x	x	x	x	x				x	x		x
1.2	побутових споживачів, у тому числі:	x	x	x	x	x	x				x	x		x

Виконавець

(підпис)

(П. І. Б.)

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

(додаток 12 із змінами, внесеними згідно з
постановою НКРЕКП від 02.11.2017 р. N 1335)

Додаток 13
до Мінімальних стандартів та
вимог до якості обслуговування
споживачів та постачання
природного газу

Перелік послуг постачальника природного газу

Код послуги	Найменування послуги
S1	Надання договору постачання природного газу на вимогу побутового споживача (п. 2 розділу III*)
S2	Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів (п. 5 розділу II*)
S3	Надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/обмеження газоспоживання, у тому числі:
S3.1	для непобутових споживачів (п. 14 розділу II*)
S3.2	для побутових споживачів (п. 17 розділу III*)
S4	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 (п. 28 розділу III*)
S5	Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків, у тому числі:
S5.1	для непобутових споживачів (п. 5 розділу VI*)

S5.2	для побутових споживачів (п. 8 розділу VI*)
S6	Письмове звернення непобутового споживача (п. 19 розділу II*), зокрема:
S6.1	скарги щодо якості обслуговування непобутових споживачів
S7	Письмове звернення побутового споживача (громадян(ина) (стаття 20**), зокрема:
S7.1	скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів

* Правила постачання природного газу, затверджені постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року N 2496, зареєстровані в Міністерстві юстиції України 06 листопада 2015 року за N 1382/27827.

** Закон України "Про звернення громадян".

Виконавець

(підпис)

(П. І. Б.)

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

Додаток 14
до Мінімальних стандартів та
вимог до якості обслуговування
споживачів та постачання
природного газу

Подають	Термін подання
Ліцензіати, що провадять господарську діяльність з постачання природного газу	50-й день після звітного періоду
Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	

Реєстр надання послуг постачальника природного газу

_____ за _____ 20__ року
(найменування ліцензіата (постачальника) та його відокремленого підрозділу) місяць

N з/п	Код виду послуги (додаток 13)	Код джерела інформації відповідно до переліку (додаток 11), затвердженого внутрішнім розпорядчим документом ліцензіата (постачальника)	Інформація про споживача				Дата початку надання послуги	Затримка надання послуги з вини споживача та/або третьох осіб		Дата завершення надання послуги	Тривалість надання послуги (з вирахуванням часу затримки)		Примітки
			прізвище, ім'я, по батькові (найменування)	адреса	телефон	інша інформація		календарні дні	робочі дні		календарні дні	робочі дні	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Виконавець

(підпис)

(П. І. Б.)

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

(додаток 14 із змінами, внесеними згідно з
постановою НКРЕКП від 02.11.2017 р. N 1335)

Додаток 15
до Мінімальних стандартів та
вимог до якості обслуговування
споживачів та постачання
природного газу

ІНФОРМАЦІЯ

щодо дотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг
розподілу природного газу та сум виплачених компенсацій за недотримання цих стандартів та вимог

за 20__ рік
(рік)

Подають	Термін подання
Ліцензіати, що провадять господарську діяльність з розподілу природного газу	до 01 березня року, наступного за звітним
Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	

Респондент:

Суб'єкт господарювання: _____
(найменування)

Місцезнаходження: _____
(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, N будинку/корпусу, N квартири/офісу)

Тип послуги	Код рядка	Строк виконання	Розмір компенсації за недотримання Стандартів та вимог, грн (без ПДВ)	Кількість випадків недотримання Стандартів та вимог у звітному періоді	Сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, грн (без ПДВ)	Кількість споживачів, яким надана компенсація
А	Б	1	2	3	4	5
1. Надання технічного доступу до газорозподільної системи, у тому числі:	010	х				
1) надання дозволу на приєднання, проекту договору на приєднання, технічних умов приєднання та відповідних рахунків щодо їх оплати від дня реєстрації заяви про приєднання (або дати отримання уточнених даних та/або дати усунення зауважень), у тому числі:	015	х				
без необхідності їх узгодження з власником газових мереж (п. 2 гл. 2 розділу V*)	020	до 10 робочих днів				
у разі необхідності їх узгодження з власником газових мереж (п. 2 гл. 2 розділу V*)	025	до 10 робочих днів після отримання письмової згоди власника газових мереж				
2) погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини у разі його розробки замовником (п. 4 гл. 2 розділу V*)	030	не більше 15 календарних днів				

3) надання додаткової угоди до договору на приєднання після погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини замовником (п. 4 гл. 2 розділу V*)	035	до 10 робочих днів				
4) надання послуги з приєднання до газорозподільної системи (п. 2 гл. 2 розділу V*)	040	протягом строку, визначеного договором на приєднання до ГРМ				
5) забезпечення підключення об'єкта замовника до ГРМ (фізичне з'єднання газових мереж зовнішнього та внутрішнього газопостачання) після надання Оператору ГРМ замовником підтвердних документів про введення в експлуатацію газових мереж внутрішнього газопостачання та їх фізичну наявність у точці приєднання, у тому числі:	045	x				
у міській місцевості (якщо договором на приєднання не встановлений більш пізній термін) (п. 9 гл. 2 розділу V*)	050	до 10 робочих днів				
у сільській місцевості (якщо договором на приєднання не встановлений більш пізній термін) (п. 9 гл. 2 розділу V*)	055	до 15 робочих днів				
6) пуск газу в газові мережі внутрішнього газопостачання за умови укладення договору розподілу природного газу (технічної угоди) та після набуття споживачем (суміжним суб'єктом ринку природного газу) підтверджених обсягів природного газу на відповідний період, у тому числі:	060	x				

у міській місцевості (п. 9 гл. 2 розділу V*)	065	до 5 робочих днів				
у сільській місцевості (п. 9 гл. 2 розділу V*)	070	до 10 робочих днів				
2. Надання договору розподілу природного газу, підписаного уповноваженою особою Оператора ГРМ, за письмовою вимогою споживача (п. 4 гл. 3 розділу VI*)	075	до 10 робочих днів				
3. Припинення/обмеження газопостачання (розподілу природного газу) на об'єкт споживача у випадках, визначених пунктом 1 глави 7 розділу VI Кодексу ГРМ	080	не менше ніж за три доби до запланованої дати припинення газопостачання (розподілу природного газу)				
4. Відновлення газопостачання (розподілу природного газу) за письмовим зверненням споживача (його постачальника) про відновлення газопостачання (розподілу природного газу) та після усунення порушень (за їх наявності) і відшкодування Оператору ГРМ витрат на припинення та відновлення газопостачання (розподілу природного газу), у тому числі:	085	x				
у міській місцевості (п. 6 гл. 7 розділу VI*)	090	до 2 робочих днів				
у сільській місцевості (п. 6 гл. 7 розділу VI*)	095	до 5 робочих днів				

5. Тимчасове припинення розподілу природного газу з дня реєстрації відповідної заяви споживача, у тому числі:	100	х				
у міській місцевості (п. 3 гл. 4 розділу IX*)	105	до 5 робочих днів				
у сільській місцевості (п. 3 гл. 4 розділу IX*)	110	до 10 робочих днів				
6. Якість природного газу, у тому числі:	115	х				
1) перевірка величини тиску та/або якісних показників газу на підставі письмової заяви споживача, у тому числі:	120	х				
у міській місцевості (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	125	до 2 робочих днів				
у сільській місцевості (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	130	до 5 робочих днів				
2) надання підтвердних документів щодо ФХП природного газу (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	135	до 5 робочих днів з дня надходження письмового запита споживача				
7. Приладовий облік природного газу, у тому числі:	140	х				

1) позачергова або експертна повірка ЗВТ, якщо ініціатором був Оператор ГРМ (п. 5 гл. 11 розділу Х*)	145	до 10 робочих днів з дати складання протоколу або з дати отримання споживачем листа Оператора ГРМ про проведення повірки				
2) експертиза ЗВТ та/або пломби (п. 2 гл. 10 розділу Х*)	150	протягом 10 робочих днів з дня складання протоколу				
8. Роз'ярд письмового звернення непобутового споживача, зокрема:	155	до одного місяця				
скарги щодо якості надання послуг, у тому числі:	160	до одного місяця				
скарги щодо якості природного газу	165	до одного місяця				
скарги щодо перерв у газопостачанні (розподілу) природного газу	170	до одного місяця				
скарги щодо якості обслуговування непобутових споживачів	175	до одного місяця				
9. Роз'ярд письмового звернення побутового споживача (громадян(ина)) (стаття 20**), зокрема:	180	до одного місяця				

скарги щодо якості надання послуг, у тому числі:	185	до одного місяця				
скарги щодо якості природного газу	190	до одного місяця				
скарги щодо перерв у газопостачанні (розподілу) природного газу	195	до одного місяця				
скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	200	до одного місяця				

* Кодекс газорозподільних систем, затверджений постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року N 2494, зареєстрований у Міністерстві юстиції України 06 листопада 2015 року за N 1379/27824.

** Закон України "Про звернення громадян".

Керівник (власник) суб'єкта господарювання

(підпис)

(П. І. Б.)

Виконавець

(підпис)

(П. І. Б.)

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

Додаток 16
до Мінімальних стандартів та
вимог до якості обслуговування
споживачів та постачання
природного газу

ІНФОРМАЦІЯ

щодо дотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг
постачання природного газу та сум виплачених компенсацій за недотримання цих стандартів та вимог

за 20__ рік

(рік)

Подають	Термін подання
Ліцензіати, що провадять господарську діяльність з постачання природного газу	до 01 березня року, наступного за звітним
Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	

Респондент:

Суб'єкт господарювання: _____
(найменування)

Місцезнаходження: _____
(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, N будинку/корпусу, N квартири/офісу)

Тип послуги	Код рядка	Строк виконання	Розмір компенсації за недотримання Стандартів та вимог, грн (без ПДВ)	Кількість випадків недотримання Стандартів та вимог у звітному періоді	Сума компенсації, виплачена споживачам у звітному періоді, грн (без ПДВ)	Кількість споживачів, яким надана компенсація
А	Б	1	2	3	4	5

1. Надання договору постачання природного газу на вимогу побутового споживача (п. 2 розділу III*)	010	не більше 10 робочих днів з дати отримання письмового звернення побутового споживача				
2. Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів (п. 5 розділу II*)	015	до 30 днів до запланованого набрання чинності такими змінами (крім ціни на природний газ, якщо вона встановлюється для постачальника відповідними державними органами)				
3. Надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/обмеження газоспоживання, у тому числі:	020	x				
для непобутових споживачів (п. 14 розділу II*)	025	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 (п. 17 розділу III*)	030	не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання				
4. 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 (п. 28 розділу III*)	035	не більше 5 робочих днів				
5. Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків, у тому числі:	040	х				
для непобутових споживачів (п. 5 розділу VI*)	045	не більше 20 робочих днів з моменту отримання поштового				
для побутових споживачів (п. 8 розділу VI*)	050	відправлення з поштовою позначкою про вручення				
6. Письмове звернення непобутового споживача (п. 19 розділу II*), зокрема:	055	до одного місяця				
скарги щодо якості обслуговування непобутових споживачів	060	до одного місяця				
7. Письмове звернення побутового споживача (громадян(ина)) (стаття 20**), зокрема:	065	до одного місяця				
скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	070	до одного місяця				

* Правила постачання природного газу, затверджені постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року N 2496, зареєстровані у Міністерстві юстиції України 06 листопада 2015 року за N 1382/27827.

** Закон України "Про звернення громадян".

Керівник (власник) суб'єкта господарювання

(підпис)

(П. І. Б.)

Виконавець

(підпис)

(П. І. Б.)

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

© ТОВ "Інформаційно-аналітичний центр "ЛІГА", 2018

© ТОВ "ЛІГА ЗАКОН", 2018