



**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**

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

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;

б) 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 споживачів).

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

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.

**Директор Департаменту із регулювання
відносин у нафтогазовій сфері**

Т. Рябуха

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	x	x	x

підтвердних документів про введення в експлуатацію газових мереж внутрішнього газопостачання та їх фізичну наявність у точці приєднання, у тому числі:			
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:	х	х	х
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:	х	х	х
1) перевірка величини тиску та/або якісних показників газу на підставі письмової заяви споживача, у тому числі:	х	х	х
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 перевірка ЗВТ, якщо ініціатором був Оператор ГРМ	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	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:	х	х	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:	х	х	х
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:	х	х	х
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	х	х	х

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:			
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	x	x	x

числі:			
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 споживачів та постачання природного газу

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:	х	х	х
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
ти, що провадять господарську діяльність з розподілу природного газу	50-й день після звітного періоду
ональний комісії, що здійснює державне управління у сферах енергетики та комунальних послуг	

т:

сподарювання: _____
(найменування)

одження: _____
(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, N будинку/кварталу/вулиці)

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 перевищенням строків виконання
Б	В	1	2	3	4	5
Надання технічного доступу до газорозподільної	010		x			

системи, у тому числі:						
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		x			
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			
огодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини у разі його розробки замовником (п. 4 гл. 2 розділу V*)	030		не більше 15 календарних днів			
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			
надання послуги з приєднання до газорозподільної системи (п. 2 гл. 2 розділу V*)	040		протягом строку, визначеного договором на приєднання до ГРМ			
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			
пуск газу в газові мережі внутрішнього газопостачання за умови укладення договору розподілу природного газу (технічної угоди) та	060		x			

після набуття споживачем (суміжним суб'єктом ринку природного газу) підтверджених обсягів природного газу на відповідний період, у тому числі:						
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			
Надання договору розподілу природного газу, підписаного уповноваженою особою Оператора ГРМ, за письмовою вимогою споживача (п. 4 гл. 6 розділу VI*)	075		до 10 робочих днів			
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)			
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		х			
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			
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			
Якість природного газу, у тому числі:	115		х			
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			
надання підтвердних документів щодо ФХП природного газу (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	135		до 5 робочих днів з дня надходження письмового запиту споживача			
Триладовий облік природного газу, у тому числі:	140		х			
розачергова 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			
експертиза ЗВТ та/або пломби (п. 2 гл. 10 розділу X*)	150		протягом 10 робочих днів з дня складання протоколу			
Письмове 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			
Письмове 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	195		до одного			

природного газу)			місяця			
скаррги щодо якості обслуговування побутових споживачів	200		до одного місяця			

розподільних систем, затверджений [постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року N 2494](#), зареєстрований у Міністерстві юстиції України 79/27824.

України "Про звернення громадян".

(власник) суб'єкта господарювання

(підпис)

(П. І. Б.)

ць

(підпис)

(П. І. Б.)

Факс:

Електронна пошта:

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

Подають	Термін подання
ати, що провадять господарську діяльність з розподілу природного газу	50-й день після звітного періоду
ональній 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)

Код джерела інформації	Назва джерела інформації	Форма ведення джерела інформації	С інфор дже
2	3	4	

(підпис)

(П. І. Б.)

Факс:

Електронна пошта:

Додаток 7
до Мінімальних стандартів та вимог до
якості обслуговування споживачів та
постачання природного газу

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

Реєстр письмових звернень споживачів Оператора ГРМ

Код виду звернення (додаток 8)	Код джерела інформації відповідно до переліку (додаток б), затвердженого внутрішнім розпорядчим документом ліцензіата (Оператора ГРМ)	Інформація про споживача				Предмет звернення			Дата отримання звернення споживача	Дата надання відповіді на звернення споживача	
		прізвище, ім'я, по батькові (найменування)	адреса	телефон	інша інформація	скарга	пропозиція (зауваження)	заява (клопотання)			
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
О нь, у ислі:	x	x	x	x	x	x				x	x
ТОВИХ вачів,	x	x	x	x	x	x				x	x
ОВИХ вачів,	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
ти, що провадять господарську діяльність з розподілу природного газу	50-й день після звітного періоду
нальній комісії, що здійснює державне управління у сферах енергетики та комунальних послуг	

Реєстр надання послуг Оператора ГРМ

_____ за _____ 20____
(найменування ліцензіата (Оператора ГРМ) та його відокремленого підрозділу) _____ місяць

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 послуги вирахована за затримкою
	прізвище, ім'я, по батькові (найменування)	адреса	телефон	інша інформація		календарні дні	робочі дні		
3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

_____ (підпис)

_____ (П. І. Б.)

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
ти, що провадять господарську діяльність з постачання природного газу	50-й день після звітного періоду
ональній комісії, що здійснює державне управління у сферах енергетики та комунальних послуг	

т:

сподарювання: _____

(найменування)

одження: _____

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

Причини звернення відповідно до переліку	Код рядка	Загальна кількість звернень за	Строк виконання послуги відповідно до законодавства	Середній фактичний строк	Кількість звернень (фактичний строк)	Ві
--	-----------	--------------------------------	---	--------------------------	--------------------------------------	----

		квартал, шт.		виконання послуги	виконання яких був більший ніж зазначено у графі 2), шт.	ш ус л с н на
Б	В	1	2	3	4	
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			
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)			
Надання повідомлення (з позначкою про порушення) про необхідність припинення/обмеження газоспоживання, у тому числі:	020		х			
для непобутових споживачів (п. 14 розділу I*)	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 I*)	030		не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання			
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. 18 розділу III*)	035		не більше 5 робочих днів			
Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків, у тому числі:	040		х			
для непобутових споживачів (п. 5 розділу VI*)			не більше 20 робочих днів з моменту			

для побутових споживачів (п. 8 розділу VI*)			отримання поштового відправлення з позначкою про вручення			
Письмове звернення непобутового споживача (п. 19 розділу II), зокрема:	045		до одного місяця			
скаррги щодо якості обслуговування непобутових споживачів	050		до одного місяця			
Письмове звернення побутового споживача громадян(ина)) (стаття 20**), зокрема:	055		до одного місяця			
скаррги щодо якості обслуговування побутових споживачів	060		до одного місяця			

постачання природного газу, затверджені [постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року N 2496](#), зареєстровані у Міністерстві юстиції України 82/27827.

України "Про звернення громадян".

(власник) суб'єкта господарювання

(підпис)

(П. І. Б.)

дь

(підпис)

(П. І. Б.)

Факс:

Електронна пошта:

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

Подають	Термін подання
звіти, що провадять господарську діяльність з розподілу природного газу	50-й день після звітного періоду
Головній комісії, що здійснює державне	

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)

Код джерела інформації	Назва джерела інформації	Форма ведення джерела інформації	С
2	3	4	М

ЦЬ _____ (підпис) _____ (П. І. Б.)

Факс: _____ Електронна пошта: _____

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

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

Реєстр письмових звернень споживачів постачальника природного газу

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

№ звернення	Код виду звернення (додаток 13)	Код джерела інформації відповідно до перліку (додаток 11), затвердженого внутрішнім розпорядчим документом ліцензіата (постачальника)	Інформація про споживача				Предмет звернення			Дата отримання звернення споживача	Дата надання відповіді на звернення споживача
			прізвище, ім'я, по батькові (найменування)	адреса	телефон	інша інформація	скарга	пропозиція (зауваження)	заява (клопотання)		
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Особисті, у тому числі:	x	x	x	x	x	x				x	x
Громадянських, у тому числі:	x	x	x	x	x	x				x	x
Громадянських, у тому числі:	x	x	x	x	x	x				x	x

Ць

_____ (підпис)

_____ (П. І. Б.)

Факс: _____

Електронна пошта: _____

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 побутових споживачів (п. 5 розділу II*)
S3	Надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/обмеження газоспоживання, у тому числі:
S3.1	для побутових 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 побутових споживачів (п. 5 розділу VI*)
S5.2	для побутових споживачів (п. 8 розділу VI*)
S6	Письмове звернення побутового споживача (п. 19 розділу II*), зокрема:
S6.1	скарги щодо якості обслуговування побутових 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
фізичні особи, що провадять господарську діяльність з розподілу природного газу	50-й день після звітного періоду
наглядова комісія, що здійснює державне управління у сферах енергетики та комунальних послуг	

Реєстр надання послуг постачальника природного газу

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

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 третіх осіб		Дата завершення надання послуги	Тривалість послуги вирахована за затримкою
	прізвище, ім'я, по батькові (найменування)	адреса	телефон	інша інформація		календарні дні	робочі дні		
3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

ДЬ

(підпис)

(П. І. Б.)

Факс: _____

Електронна пошта: _____

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
ти, що провадять господарську діяльність з розподілу природного газу	до 01 березня року, наступного за звітним
нальній комісії, що здійснює державне управління у сферах енергетики та комунальних послуг	

т:

сподарювання: _____

(найменування)

одження: _____

(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, N будинку/к

місу)

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)
А	Б	1	2	3	4
у тому числі:	010	х			
на дозволу на приєднання, проекту на приєднання, технічних умов та відповідних рахунків щодо їх оплати естрації заяви про приєднання (або дати уточнених даних та/або дати усунення), у тому числі:	015	х			
вимоги до узгодження з власником газових мереж (п. 2 гл. 2 розділу V*)	020	до 10 робочих днів			
вимоги до узгодження з власником газових мереж (п. 2 гл. 2 розділу V*)	025	до 10 робочих днів після отримання письмової згоди власника газових мереж			
вимоги до проекту зовнішнього газопостачання (п. 4 гл. 2 розділу V*)	030	не більше 15 календарних днів			
вимоги до додаткової угоди до договору на газопостачання після погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини (п. 4 гл. 2 розділу V*)	035	до 10 робочих днів			
вимоги до послуги з приєднання до газопостачальної системи (п. 2 гл. 2 розділу V*)	040	протягом строку, визначеного договором на приєднання до ГРМ			
вимоги до підключення об'єкта замовника до газопостачальної системи (включно з'єднання газових мереж зовнішнього газопостачання) після надання дозволу ГРМ замовником підтвердних актів про введення в експлуатацію газових мереж внутрішнього газопостачання та їх фізичну реалізацію у точці приєднання, у тому числі:	045	х			
вимоги до місцевості (якщо договором на газопостачання не встановлений більш пізній термін) (п. 2 гл. 2 розділу V*)	050	до 10 робочих днів			

й місцевості (якщо договором на ня не встановлений більш пізній термін) розділу V*)	055	до 15 робочих днів			
ву в газові мережі внутрішнього нання за умови укладення договору природного газу (технічної угоди) та ття споживачем (суміжним суб'єктом родного газу) підтверджених обсягів го газу на відповідний період, у тому	060	х			
місцевості (п. 9 гл. 2 розділу V*)	065	до 5 робочих днів			
й місцевості (п. 9 гл. 2 розділу V*)	070	до 10 робочих днів			
я договору розподілу природного газу, го уповноваженою особою Оператора исьмовою вимогою споживача (п. 4 гл. 3 I*)	075	до 10 робочих днів			
ення/обмеження газопостачання у природного газу) на об'єкт споживача у визначених пунктом 1 глави 7 розділу VI ГРМ	080	не менше ніж за три доби до запланованої дати припинення газопостачання (розподілу природного газу)			
ення газопостачання (розподілу го газу) за письмовим зверненням а (його постачальника) про відновлення нання (розподілу природного газу) та ення порушень (за їх наявності) і вання Оператору ГРМ витрат на ня та відновлення газопостачання у природного газу), у тому числі:	085	х			
місцевості (п. 6 гл. 7 розділу VI*)	090	до 2 робочих днів			
й місцевості (п. 6 гл. 7 розділу VI*)	095	до 5 робочих днів			
ове припинення розподілу природного реєстрації відповідної заяви споживача, у і:	100	х			
місцевості (п. 3 гл. 4 розділу IX*)	105	до 5 робочих днів			
й місцевості (п. 3 гл. 4 розділу IX*)	110	до 10 робочих днів			

природного газу, у тому числі:	115	х			
ка величини тиску та/або якісних в газу на підставі письмової заяви а, у тому числі:	120	х			
місцевості (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	125	до 2 робочих днів			
й місцевості (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	130	до 5 робочих днів			
підтвердних документів щодо ФХП го газу (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	135	до 5 робочих днів з дня надходження письмового запита споживача			
овий облік природного газу, у тому числі:	140	х			
гова або експертна перевірка ЗВТ, якщо м був Оператор ГРМ (п. 5 гл. 11 розділу	145	до 10 робочих днів з дати складання протоколу або з дати отримання споживачем листа Оператора ГРМ про проведення перевірки			
иза ЗВТ та/або пломби (п. 2 гл. 10 розділу	150	протягом 10 робочих днів з дня складання протоколу			
письмового звернення непобутового а, зокрема:	155	до одного місяця			
до якості надання послуг, у тому числі:	160	до одного місяця			
до якості природного газу	165	до одного місяця			
до перерв у газопостачанні (розподілу) го газу	170	до одного місяця			
до якості обслуговування непобутових в	175	до одного місяця			
письмового звернення побутового а (громадян(ина)) (стаття 20**), зокрема:	180	до одного місяця			
до якості надання послуг, у тому числі:	185	до одного місяця			

до якості природного газу	190	до одного місяця			
до перерв у газопостачанні (розподілу) газу	195	до одного місяця			
до якості обслуговування побутових в	200	до одного місяця			

розподільних систем, затверджений постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року N 2494, зареєстрований у Міністерстві юстиції України 79/27824.

України "Про звернення громадян".

(власник) суб'єкта господарювання

(підпис)

(П. І. Б.)

ДЬ

(підпис)

(П. І. Б.)

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
ти, що провадять господарську діяльність з постачання природного газу	до 01 березня року, наступного за звітним
нальній комісії, що здійснює державне управління у сферах енергетики та комунальних послуг	

т:

сподарювання: _____

(найменування)

одження: _____

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

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 за виплати споживачам у звітному періоді (без ПДВ)
А	Б	1	2	3	4
договору постачання природного газу на побутового споживача (п. 2 розділу III*)	010	не більше 10 робочих днів з дати отримання письмового звернення побутового споживача			
повідомлення про намір змінити умови постачання природного газу для побутових 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)			
повідомлення (з позначкою про необхідність припинення/обмеження газопостачання, у тому числі:	020	х			
побутових 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			
побутових споживачів (п. 17 розділу III*)	030	не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання			
припинення порушення або надання обґрунтованої побутовому споживачу у випадку газопостачання претензії від побутового споживача про порушення постачальником умов газопостачання природного газу та договору газопостачання природного газу (п. 28 розділу III*)	035	не більше 5 робочих днів			
акта-претензії споживача про газопостачання збитків, у тому числі:	040	х			
побутових споживачів (п. 5 розділу VI*)	045	не більше 20 робочих днів з моменту отримання поштового відправлення з позначкою про вручення			
побутових споживачів (п. 8 розділу VI*)	050				
звернення непобутового споживача (п. 10 розділу II*), зокрема:	055	до одного місяця			
звернення до якості обслуговування непобутових споживачів	060	до одного місяця			
звернення побутового споживача (п. 11 розділу II*) (ина)) (стаття 20**), зокрема:	065	до одного місяця			
звернення до якості обслуговування побутових споживачів	070	до одного місяця			

звернення до якості обслуговування природного газу, затверджені постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року N 2496, зареєстровані у Міністерстві юстиції України від 01.10.2015 року за N 82/27827.

України "Про звернення громадян".

(власник) суб'єкта господарювання

(підпис)

(П. І. Б.)

ДЬ

(підпис)

(П. І. Б.)

Факс:

Електронна пошта:

© ООО "Информационно-аналитический центр "ЛИГА", 2017
© ООО "ЛИГА ЗАКОН", 2017

