

**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 № 2494, зареєстрованому у Міністерстві юстиції України 06 листопада 2015 року за № 1379/27824 (далі – Кодекс ГРМ), Правилах постачання природного газу, затверджених постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2496, зареєстрованих у Міністерстві юстиції України 06 листопада 2015 року за № 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 повірка 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 повірку або з дати отримання споживачем листа Оператора ГРМ про проведення повірки;

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 № 285, зареєстрованих у Міністерстві юстиції України 08 червня 2015 р. за № 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.