

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

ПОСТАНОВА

21.09.2017 № 1156

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

{Із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії,
що здійснює державне регулювання у сферах
енергетики та комунальних послуг
[№ 1335 від 02.11.2017](#)}

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 НКРЕКП
21.09.2017 № 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 № 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:

посилання на першоджерело: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v1156874-17#Text>