

## Додаток 1

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

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

Тип послуги	Стандарт	Розмір компенсації, грн (без ПДВ)	
		з дня набрання чинності цими Стандартами та вимогами до 31.12.2018	з 01.01.2019
1. Надання технічного доступу до газорозподільної системи, у тому числі:	x	x	x
1) надання дозволу на приєднання, проекту договору на приєднання, технічних умов приєднання та відповідних рахунків щодо їх оплати від дня реєстрації заяви про приєднання (або дати отримання уточнених даних та/або дати усунення зауважень), у тому числі:	x	x	x
без необхідності їх узгодження з власником газових мереж	до 10 робочих днів	100	200
у разі необхідності їх узгодження з власником газових мереж	до 10 робочих днів після отримання письмової згоди власника газових мереж	100	200
2) погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини у разі його розробки замовником	не більше 15 календарних днів	100	200
3) надання додаткової угоди до договору на приєднання після погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини замовником	до 10 робочих днів	100	200
4) надання послуги з приєднання до газорозподільної системи	протягом строку, визначеного договором на приєднання до ГРМ	200	400
5) забезпечення підключення об'єкта замовника до ГРМ (фізичне з'єднання газових мереж зовнішнього та внутрішнього газопостачання) після надання Оператору ГРМ замовником підтвердних документів про введення в експлуатацію газових мереж внутрішнього газопостачання та їх фізичну наявність у точці приєднання, у тому числі:	x	x	x
у міській місцевості (якщо договором на приєднання не встановлений більш пізній термін)	до 10 робочих днів	200	400
у сільській місцевості (якщо договором на приєднання не встановлений більш пізній термін)	до 15 робочих днів	200	400
б) пуск газу в газові мережі внутрішнього газопостачання за умови укладення договору розподілу природного газу (технічної угоди) та після набуття споживачем (суміжним суб'єктом ринку природного газу) підтверджених обсягів природного газу на відповідний період, у тому числі:	x	x	x
у міській місцевості	до 5 робочих днів	200	400
у сільській місцевості	до 10 робочих днів	200	400

2. Надання договору розподілу природного газу, підписаного уповноваженою особою Оператора ГРМ, за письмовою вимогою споживача	до 10 робочих днів	100	200
3. Припинення/обмеження газопостачання (розподілу природного газу) на об'єкт споживача у випадках, визначених пунктом 1 глави 7 розділу VI Кодексу ГРМ	не менше ніж за три доби до запланованої дати припинення газопостачання (розподілу природного газу)	100	200
4. Відновлення газопостачання (розподілу природного газу) за письмовим зверненням споживача (його постачальника) про відновлення газопостачання (розподілу природного газу) та після усунення порушень (за їх наявності) і відшкодування Оператору ГРМ витрат на припинення та відновлення газопостачання (розподілу природного газу), у тому числі:	x	x	x
у міській місцевості	до 2 робочих днів	100	200
у сільській місцевості	до 5 робочих днів	100	200
5. Тимчасове припинення розподілу природного газу з дня реєстрації відповідної заяви споживача, у тому числі:	x	x	x
у міській місцевості	до 5 робочих днів	100	200
у сільській місцевості	до 10 робочих днів	100	200
6. Якість природного газу, у тому числі:	x	x	x
1) перевірка величини тиску та/або якісних показників газу на підставі письмової заяви споживача, у тому числі:	x	x	x
у міській місцевості	до 2 робочих днів	100	200
у сільській місцевості	до 5 робочих днів	100	200
2) надання підтвердних документів щодо ФХП природного газу	до 5 робочих днів з дня надходження письмового запиту споживача	100	200
7. Приладовий облік природного газу, у тому числі:	x	x	x
1) позачергова або експертна повірка ЗВТ, якщо ініціатором був Оператор ГРМ	до 10 робочих днів з дати складання протоколу про направлення на позачергову чи експертну повірку або з дати отримання споживачем листа Оператора ГРМ про проведення повірки	100	200
2) експертиза ЗВТ та/або пломби	протягом 10 робочих днів з дати 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
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:	х	х	х
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 добы 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:	х	х	х
у міській місцевості	до 2 робочих днів	100	200
у сільській місцевості	до 5 робочих днів	100	200

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

## Додаток 3

до Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування 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:	x	x	x
для непобутових споживачів	не менше ніж за три доби (для підприємств металургійної та хімічної промисловості – не менше ніж за 5 діб) до дати такого припинення/обмеження	100	200
для побутових споживачів	не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання	100	200
4. Усунення порушення або надання обґрунтованої відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензії від побутового споживача про порушення постачальником умов Правил постачання природного газу та договору постачання природного газу	не більше 5 робочих днів	200	400
5. Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків	не більше 20 робочих днів з моменту отримання поштового відправлення з позначкою про вручення	200	400
6. Розгляд письмового звернення споживача	до одного місяця з дня надходження звернення	100	200

Додаток 4

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

Керівнику газопостачального підприємства  
(постачальника)

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

### **ЗАЯВА**

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

Прошу зарахувати мені компенсацію у розмірі \_\_\_\_\_ грн (наводиться відповідний розмір компенсації за недотримання мінімального стандарту) як авансову плату за спожитий природний газ на наступний розрахунковий період за недотримання \_\_\_\_\_  
(найменування газопостачального підприємства (постачальника) \_\_\_\_\_ мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу, а саме: \_\_\_\_\_  
(наводиться недотриманий мінімальний стандарт)

\_\_\_\_\_  
(підпис)

\_\_\_\_\_  
(П. І. Б.)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

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



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

**ІНФОРМАЦІЯ**  
**щодо показників комерційної якості надання послуг оператора газорозподільної системи**

за \_\_\_\_\_ 20\_\_ року  
(квартал)

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

Респондент:	_____
Суб'єкт господарювання:	_____ (найменування)
Місцезнаходження:	_____ (поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № квартири/офісу)

Код послуги	Причини звернення відповідно до переліку	Код рядка	Загальна кількість звернень за квартал, шт.	Строк виконання послуги відповідно до законодавства	Середній фактичний строк виконання послуги	Кількість звернень (фактичний строк виконання яких був більший ніж зазначено у графі 2), шт.	Відсоток послуг, наданих з перевищенням встановленого строку виконання, %	Примітки
А	Б	В	1	2	3	4	5	6
S1	Надання технічного доступу до газорозподільної системи, у тому числі:	010		х				
S1.1	надання дозволу на приєднання, проекту договору на приєднання, технічних умов приєднання та відповідних рахунків щодо їх оплати від дня реєстрації заяви про приєднання (або дати отримання уточнених даних та/або дати усунення зауважень), у тому числі:	015		х				
S1.1.1	без необхідності їх узгодження з власником газових мереж (п. 2 гл. 2 розділу V*)	020		до 10 робочих днів				
S1.1.2	у разі необхідності їх узгодження з власником газових мереж (п. 2 гл. 2 розділу V*)	025		до 10 робочих днів після отримання письмової згоди власника газових мереж				
S1.2	погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини у разі його розробки замовником (п. 4 гл. 2 розділу V*)	030		не більше 15 календарних днів				

S1.3	надання додаткової угоди до договору на приєднання після погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини замовником (п. 4 гл. 2 розділу V*)	035		до 10 робочих днів				
S1.4	надання послуги з приєднання до газорозподільної системи (п. 2 гл. 2 розділу V*)	040		протягом строку, визначеного договором на приєднання до ГРМ				
S1.5	забезпечення підключення об'єкта замовника до ГРМ (фізичне з'єднання газових мереж зовнішнього та внутрішнього газопостачання) після надання Оператору ГРМ замовником підтвердних документів про введення в експлуатацію газових мереж внутрішнього газопостачання та їх фізичну наявність у точці приєднання, у тому числі:	045		x				
S1.5.1	у міській місцевості (якщо договором на приєднання не встановлений більш пізній термін) (п. 9 гл. 2 розділу V*)	050		до 10 робочих днів				
S1.5.2	у сільській місцевості (якщо договором на приєднання не встановлений більш пізній термін) (п. 9 гл. 2 розділу V*)	055		до 15 робочих днів				
S1.6	пуск газу в газові мережі внутрішнього газопостачання за умови укладення договору розподілу природного газу (технічної угоди) та після набуття споживачем (суміжним суб'єктом ринку природного газу) підтверджених обсягів природного газу на відповідний період, у тому числі:	060		x				
S1.6.1	у міській місцевості (п. 9 гл. 2 розділу V*)	065		до 5 робочих днів				
S1.6.2	у сільській місцевості (п. 9 гл. 2 розділу V*)	070		до 10 робочих днів				
S2	Надання договору розподілу природного газу, підписаного уповноваженою особою Оператора ГРМ, за письмовою вимогою споживача (п. 4 гл. 3 розділу VI*)	075		до 10 робочих днів				
S3	Припинення/обмеження газопостачання (розподілу природного газу) на об'єкт споживача у випадках, визначених пунктом 1 глави 7 розділу VI Кодексу ГРМ	080		не менше ніж за три доби до запланованої дати припинення газопостачання (розподілу природного газу)				
S4	Відновлення газопостачання (розподілу природного газу) за письмовим зверненням споживача (його постачальника) про відновлення газопостачання (розподілу природного газу) та після усунення порушень (за їх наявності) і відшкодування Оператору ГРМ витрат на припинення та відновлення газопостачання (розподілу природного газу), у тому числі:	085		x				
S4.1	у міській місцевості (п. 6 гл. 7 розділу VI*)	090		до 2 робочих днів				
S4.2	у сільській місцевості (п. 6 гл. 7 розділу VI*)	095		до 5 робочих днів				
S5	Тимчасове припинення розподілу природного газу з дня реєстрації відповідної заяви споживача, у тому числі:	100		x				
S5.1	у міській місцевості (п. 3 гл. 4 розділу IX*)	105		до 5 робочих днів				
S5.2	у сільській місцевості (п. 3 гл. 4 розділу IX*)	110		до 10 робочих днів				

S6	Якість природного газу, у тому числі:	115		x				
S6.1	перевірка величини тиску та/або якісних показників газу на підставі письмової заяви споживача, у тому числі:	120		x				
S6.1.1	у міській місцевості (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	125		до 2 робочих днів				
S6.1.2	у сільській місцевості (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	130		до 5 робочих днів				
S6.2	надання підтвердних документів щодо ФХП природного газу (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	135		до 5 робочих днів з дня надходження письмового запиту споживача				
S7	Приладовий облік природного газу, у тому числі:	140		x				
S7.1	позачергова або експертна повірка ЗВТ, якщо ініціатором був Оператор ГРМ (п. 5 гл. 11 розділу X*)	145		до 10 робочих днів з дати складання протоколу або з дати отримання споживачем листа Оператора ГРМ про проведення повірки				
S7.2	експертиза ЗВТ та/або пломби (п. 2 гл. 10 розділу X*)	150		протягом 10 робочих днів з дня складання протоколу				
S8	Письмове звернення непобутового споживача, зокрема:	155		до одного місяця				
S8.1	скарги щодо якості надання послуг, у тому числі:	160		до одного місяця				
S8.1.1	скарги щодо якості природного газу	165		до одного місяця				
S8.1.2	скарги щодо перерв у газопостачанні (розподілу природного газу)	170		до одного місяця				
S8.1.3	скарги щодо якості обслуговування непобутових споживачів	175		до одного місяця				
S9	Письмове звернення побутового споживача (громадян(ина)) (стаття 20**), зокрема:	180		до одного місяця				
S9.1	скарги щодо якості надання послуг, у тому числі:	185		до одного місяця				
S9.1.1	скарги щодо якості природного газу	190		до одного місяця				
S9.1.2	скарги щодо перерв у газопостачанні (розподілу природного газу)	195		до одного місяця				
S9.1.3	скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	200		до одного місяця				

\* Кодекс газорозподільних систем, затверджений постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2494, зареєстрований у Міністерстві юстиції України 06 листопада 2015 року за № 1379/27824.

\*\* Закон України «Про звернення громадян».

Керівник (власник) суб'єкта господарювання

\_\_\_\_\_

(підпис)

\_\_\_\_\_

(П. І. Б.)

Виконавець

\_\_\_\_\_

(підпис)

\_\_\_\_\_

(П. І. Б.)

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Додаток 6

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

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

### Перелік джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг Оператора ГРМ

\_\_\_\_\_ 20\_\_ рік  
(найменування ліцензіата (Оператора ГРМ) та його відокремленого підрозділу)

№ з/п	Код джерела інформації	Назва джерела інформації	Форма ведення джерела інформації	Стислий перелік інформації, що містить джерело інформації
1	2	3	4	5

Виконавець

\_\_\_\_\_  
(підпис)

\_\_\_\_\_  
(П. І. Б.)

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Додаток 7

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

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

## Реєстр письмових звернень споживачів Оператора ГРМ

\_\_\_\_\_ за \_\_\_\_\_ 20\_\_ року  
(найменування ліцензіата (Оператора ГРМ) та його відокремленого підрозділу) \_\_\_\_\_ місяць

№ з/п	Звернення	Код виду звернення (додаток 8)	Код джерела інформації відповідно до переліку (додаток 6), затвердженого внутрішнім розпорядчим документом ліцензіата (Оператора ГРМ)	Інформація про споживача				Предмет звернення			Дата отримання звернення споживача	Дата надання відповіді на звернення споживача	Строк надання відповіді, днів	Примітки
				прізвище, ім'я, по батькові (найменування)	адреса	телефон	інша інформація	скарга	пропозиція (зауваження)	заява (клопотання)				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1.	Усього звернень, у тому числі:	x	x	x	x	x	x				x	x		x
1.1	непобутових споживачів, у тому числі:	x	x	x	x	x	x				x	x		x
1.2	побутових споживачів, у тому числі:	x	x	x	x	x	x				x	x		x

Виконавець

(підпис)

(П. І. Б.)

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

## Додаток 8

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

## Перелік послуг Оператора ГРМ

Код послуги	Найменування послуги
S1	Надання технічного доступу до газорозподільної системи, у тому числі:
S1.1	надання дозволу на приєднання, проекту договору на приєднання, технічних умов приєднання та відповідних рахунків щодо їх оплати від дня реєстрації заяви про приєднання (або дати отримання уточнених даних та/або дати усунення зауважень), у тому числі:
S1.1.1	без необхідності їх узгодження з власником газових мереж (п. 2 гл. 2 розділу V*)
S1.1.2	у разі необхідності їх узгодження з власником газових мереж (п. 2 гл. 2 розділу V*)
S1.2	погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини, у разі його розробки замовником (п. 4 гл. 2 розділу V*)
S1.3	надання додаткової угоди до договору на приєднання після погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини замовником (п. 4 гл. 2 розділу V*)
S1.4	надання послуги з приєднання до газорозподільної системи (п. 2 гл. 2 розділу V*)
S1.5	забезпечення підключення об'єкта замовника до ГРМ (фізичне з'єднання газових мереж зовнішнього та внутрішнього газопостачання) після надання Оператору ГРМ замовником підтверджених 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 № 2494, зареєстрований у Міністерстві юстиції України 06 листопада 2015 року за № 1379/27824.

\*\* Закон України «Про звернення громадян».

Виконавець

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (П. І. Б.)

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Додаток 9

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

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

### Реєстр надання послуг Оператора ГРМ

\_\_\_\_\_ за \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ року  
(найменування ліцензіата (Оператора ГРМ) та його відокремленого підрозділу) \_\_\_\_\_ місяць

№ з/п	Код виду послуги (додаток 8)	Код джерела інформації відповідно до переліку (додаток 6), затвердженого внутрішнім розпорядчим документом ліцензіата (Оператора ГРМ)	Інформація про споживача				Дата початку надання послуги	Затримка надання послуги з вини споживача та/або третіх осіб		Дата завершення надання послуги	Тривалість надання послуги (з вирахуванням часу затримки)		Примітки
			прізвище, ім'я, по батькові (найменування)	адреса	телефон	інша інформація		календарні дні	робочі дні		календарні дні	робочі дні	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Виконавець

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (П. І. Б.)

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



Додаток 10

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

## ІНФОРМАЦІЯ

щодо показників комерційної якості надання послуг постачальника природного газу

\_\_\_\_\_ 20\_\_ року

(квартал)

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

Респондент: \_\_\_\_\_

Суб'єкт господарювання: \_\_\_\_\_ (найменування)

Місцезнаходження: \_\_\_\_\_ (поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № квартири/офісу)

Код послуги	Причини звернення відповідно до переліку	Код рядка	Загальна кількість звернень за квартал, шт.	Строк виконання послуги відповідно до законодавства	Середній фактичний строк виконання послуги	Кількість звернень (фактичний строк виконання яких був більший ніж зазначено у графі 2), шт.	Відсоток послуг, наданих з перевищенням з установленого строку виконання, %	Примітки
А	Б	В	1	2	3	4	5	6
S1	Надання договору постачання природного газу на вимогу побутового споживача (п. 2 розділу III*)	010		не більше 10 робочих днів з дати отримання письмового звернення побутового споживача				
S2	Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів (п. 5 розділу II*)	015		до 30 днів до запланованого набрання чинності такими змінами (крім ціни на природний газ, якщо вона встановлюється для постачальника відповідними державними органами)				

S3	Надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/обмеження газоспоживання, у тому числі:	020		х				
S3.1	для непобутових споживачів (п. 14 розділу II*)	025		не менше ніж за три доби (для підприємств металургійної та хімічної промисловості – не менше ніж за 5 діб) до дати такого припинення/обмеження				
S3.2	для побутових споживачів (п. 17 розділу II*)	030		не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання				
S4	Усунення порушення або надання обґрунтованої відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензії від побутового споживача про порушення постачальником умов Правил постачання природного газу та договору постачання природного газу (п. 28 розділу III*)	035		не більше 5 робочих днів				
S5	Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків, у тому числі:	040		х				
S5.1	для непобутових споживачів (п. 5 розділу VI*)			не більше 20 робочих днів з моменту отримання поштового відправлення з позначкою про вручення				
S5.2	для побутових споживачів (п. 8 розділу VI*)							
S6	Письмове звернення непобутового споживача (п. 19 розділу II), зокрема:	045		до одного місяця				
S6.1	скарги щодо якості обслуговування непобутових споживачів	050		до одного місяця				
S7	Письмове звернення побутового споживача (громадян(ина)) (стаття 20**), зокрема:	055		до одного місяця				
S7.1	скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	060		до одного місяця				

\* Правила постачання природного газу, затверджені постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2496, зареєстровані у Міністерстві юстиції України

06 листопада 2015 року за № 1382/27827.

\*\* Закон України «Про звернення громадян».

Керівник (власник) суб'єкта господарювання

\_\_\_\_\_

(підпис)

\_\_\_\_\_

(П. І. Б.)

Виконавець

\_\_\_\_\_

(підпис)

\_\_\_\_\_

(П. І. Б.)

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Додаток 11

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

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

### Перелік джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг постачальника природного газу

20\_\_ рік

(найменування ліцензіата (постачальника) та його відокремленого підрозділу)

№ з/п	Код джерела інформації	Назва джерела інформації	Форма ведення джерела інформації	Стислий перелік інформації, що містить джерело інформації
1	2	3	4	5

Виконавець

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (П. І. Б.)

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Додаток 12

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

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

**Реєстр письмових звернень споживачів постачальника природного газу**

\_\_\_\_\_ за \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ року  
(найменування ліцензіата (постачальника) та його відокремленого підрозділу) \_\_\_\_\_ місяць

№ з/п	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	Строк надання відповіді, днів	Примітки
				прізвище, ім'я, по батькові (найменування)	адреса	телефон	інша інформація	скарга	пропозиція (зауваження)	заява (клопотання)				
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1.	Усього звернень, у тому числі:	x	x	x	x	x	x				x	x		x
1.1	непобутових споживачів, у тому числі:	x	x	x	x	x	x				x	x		x
1.2	побутових споживачів, у тому числі:	x	x	x	x	x	x				x	x		x

Виконавець

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (П. І. Б.)

Телефон:

\_\_\_\_\_ Факс:

\_\_\_\_\_ Електронна пошта:

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

### Перелік послуг постачальника природного газу

Код послуги	Найменування послуги
S1	Надання договору постачання природного газу на вимогу побутового споживача (п. 2 розділу III*)
S2	Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів (п. 5 розділу II*)
S3	Надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/обмеження газоспоживання, у тому числі:
S3.1	для непобутових споживачів (п. 14 розділу II*)
S3.2	для побутових споживачів (п. 17 розділу III*)
S4	Усунення порушення або надання обґрунтованої відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензії від побутового споживача про порушення постачальником умов Правил постачання природного газу та договору постачання природного газу (п. 28 розділу III*)
S5	Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків, у тому числі:
S5.1	для непобутових споживачів (п. 5 розділу VI*)
S5.2	для побутових споживачів (п. 8 розділу VI*)
S6	Письмове звернення непобутового споживача (п. 19 розділу II*), зокрема:
S6.1	скарги щодо якості обслуговування непобутових споживачів
S7	Письмове звернення побутового споживача (громадян(ина) (стаття 20**), зокрема:
S7.1	скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів

\* Правила постачання природного газу, затверджені постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2496, зареєстровані в Міністерстві юстиції України 06 листопада 2015 року за № 1382/27827.

\*\* Закон України «Про звернення громадян».

Виконавець

\_\_\_\_\_

(підпис)

\_\_\_\_\_

(П. І. Б.)

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

Додаток 14

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

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

**Реєстр надання послуг постачальника природного газу**

\_\_\_\_\_ за \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ року  
(найменування ліцензіата (постачальника) та його відокремленого підрозділу) \_\_\_\_\_ місяць

№ з/п	Код виду послуги (додаток 13)	Код джерела інформації відповідно до перлику (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 надання послуги (з вирахуванням часу затримки)		Примітки
			прізвище, ім'я, по батькові (найменування)	адреса	телефон	інша інформація		календарні дні	робочі дні		календарні дні	робочі дні	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Виконавець

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (П. І. Б.)

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

## ІНФОРМАЦІЯ

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

за 20 \_\_\_\_ рік  
(рік)

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

Респондент:	
Суб'єкт господарювання:	_____ (найменування)
Місцезнаходження:	_____ (поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № квартири/офісу)

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

3) надання додаткової угоди до договору на приєднання після погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини замовником (п. 4 гл. 2 розділу V*)	035	до 10 робочих днів				
4) надання послуги з приєднання до газорозподільної системи (п. 2 гл. 2 розділу V*)	040	протягом строку, визначеного договором на приєднання до ГРМ				
5) забезпечення підключення об'єкта замовника до ГРМ (фізичне з'єднання газових мереж зовнішнього та внутрішнього газопостачання) після надання Оператору ГРМ замовником підтвердних документів про введення в експлуатацію газових мереж внутрішнього газопостачання та їх фізичну наявність у точці приєднання, у тому числі:	045	х				
у міській місцевості (якщо договором на приєднання не встановлений більш пізній термін) (п. 9 гл. 2 розділу V*)	050	до 10 робочих днів				
у сільській місцевості (якщо договором на приєднання не встановлений більш пізній термін) (п. 9 гл. 2 розділу V*)	055	до 15 робочих днів				
6) пуск газу в газові мережі внутрішнього газопостачання за умови укладення договору розподілу природного газу (технічної угоди) та після набуття споживачем (суміжним суб'єктом ринку природного газу) підтверджених обсягів природного газу на відповідний період, у тому числі:	060	х				
у міській місцевості (п. 9 гл. 2 розділу V*)	065	до 5 робочих днів				
у сільській місцевості (п. 9 гл. 2 розділу V*)	070	до 10 робочих днів				
2. Надання договору розподілу природного газу, підписаного уповноваженою особою Оператора ГРМ, за письмовою вимогою споживача (п. 4 гл. 3 розділу VI*)	075	до 10 робочих днів				
3. Припинення/обмеження газопостачання (розподілу природного газу) на об'єкт споживача у випадках, визначених пунктом 1 глави 7 розділу VI Кодексу ГРМ	080	не менше ніж за три доби до запланованої дати припинення газопостачання (розподілу природного газу)				
4. Відновлення газопостачання (розподілу природного газу) за письмовим зверненням споживача (його постачальника) про відновлення газопостачання (розподілу природного газу) та після усунення порушень (за їх наявності) і відшкодування Оператору ГРМ витрат на припинення та відновлення газопостачання (розподілу природного газу), у тому числі:	085	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				
5. Тимчасове припинення розподілу природного газу з дня реєстрації відповідної заяви споживача, у тому числі:	100	х				
у міській місцевості (п. 3 гл. 4 розділу IX*)	105	до 5 робочих днів				
у сільській місцевості (п. 3 гл. 4 розділу IX*)	110	до 10 робочих днів				



6. Якість природного газу, у тому числі:	115	х				
1) перевірка величини тиску та/або якісних показників газу на підставі письмової заяви споживача, у тому числі:	120	х				
у міській місцевості (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	125	до 2 робочих днів				
у сільській місцевості (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	130	до 5 робочих днів				
2) надання підтвердних документів щодо ФХП природного газу (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	135	до 5 робочих днів з дня надходження письмового запита споживача				
7. Приладовий облік природного газу, у тому числі:	140	х				
1) позачергова або експертна повірка ЗВТ, якщо ініціатором був Оператор ГРМ (п. 5 гл. 11 розділу X*)	145	до 10 робочих днів з дати складання протоколу або з дати отримання споживачем листа Оператора ГРМ про проведення повірки				
2) експертиза ЗВТ та/або пломби (п. 2 гл. 10 розділу X*)	150	протягом 10 робочих днів з дня складання протоколу				
8. Розгляд письмового звернення непобутового споживача, зокрема:	155	до одного місяця				
скарги щодо якості надання послуг, у тому числі:	160	до одного місяця				
скарги щодо якості природного газу	165	до одного місяця				
скарги щодо перерв у газопостачанні (розподілу) природного газу	170	до одного місяця				
скарги щодо якості обслуговування непобутових споживачів	175	до одного місяця				
9. Розгляд письмового звернення побутового споживача (громадян(ина)) (стаття 20**), зокрема:	180	до одного місяця				
скарги щодо якості надання послуг, у тому числі:	185	до одного місяця				
скарги щодо якості природного газу	190	до одного місяця				
скарги щодо перерв у газопостачанні (розподілу) природного газу	195	до одного місяця				
скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	200	до одного місяця				

\* Кодекс газорозподільних систем, затверджений постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2494, зареєстрований у Міністерстві юстиції України

06 листопада 2015 року за № 1379/27824.

\*\* Закон України «Про звернення громадян».

Керівник (власник) суб'єкта господарювання

\_\_\_\_\_

(підпис)

\_\_\_\_\_

(П. І. Б.)

Виконавець

\_\_\_\_\_

(підпис)

\_\_\_\_\_

(П. І. Б.)

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**ІНФОРМАЦІЯ**

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

за 20\_\_\_\_ рік  
(рік)

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

Респондент:	
Суб'єкт господарювання:	_____ (найменування)
Місцезнаходження:	_____ (поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № квартири/офісу)

Тип послуги	Код рядка	Строк виконання	Розмір компенсації за недотримання Стандартів та вимог, грн (без ПДВ)	Кількість випадків недотримання Стандартів та вимог у звітному періоді	Сума компенсації, виплачена споживачам у звітному періоді, грн (без ПДВ)	Кількість споживачів, яким надана компенсація
А	Б	1	2	3	4	5
1. Надання договору постачання природного газу на вимогу побутового споживача (п. 2 розділу III*)	010	не більше 10 робочих днів з дати отримання письмового звернення побутового споживача				
2. Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів (п. 5 розділу II*)	015	до 30 днів до запланованого набрання чинності такими змінами (крім ціни на природний газ, якщо вона встановлюється для постачальника відповідними державними органами)				

3. Надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/обмеження газоспоживання, у тому числі:	020	х				
для непобутових споживачів (п. 14 розділу II*)	025	не менше ніж за три доби (для підприємств металургійної та хімічної промисловості – не менше ніж за 5 діб) до дати такого припинення/обмеження				
для побутових споживачів (п. 17 розділу III*)	030	не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання				
4. Усунення порушення або надання обґрунтованої відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензії від побутового споживача про порушення постачальником умов Правил постачання природного газу та договору постачання природного газу (п. 28 розділу III*)	035	не більше 5 робочих днів				
5. Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків, у тому числі:	040	х				
для непобутових споживачів (п. 5 розділу VI*)	045	не більше 20 робочих днів з моменту отримання поштового відправлення з позначкою про вручення				
для побутових споживачів (п. 8 розділу VI*)	050					
6. Письмове звернення непобутового споживача (п. 19 розділу II*), зокрема:	055	до одного місяця				
скарги щодо якості обслуговування непобутових споживачів	060	до одного місяця				
7. Письмове звернення побутового споживача (громадян(ина)) (стаття 20**), зокрема:	065	до одного місяця				
скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	070	до одного місяця				

\* Правила постачання природного газу, затверджені постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2496, зареєстровані у Міністерстві юстиції України 06 листопада 2015 року за № 1382/27827.

\*\* Закон України «Про звернення громадян».

Керівник (власник) суб'єкта господарювання

\_\_\_\_\_

(підпис)

\_\_\_\_\_

(П. І. Б.)

Виконавець

\_\_\_\_\_

(підпис)

\_\_\_\_\_

(П. І. Б.)

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_