**Порівняльна таблиця до проєкту постанови НКРЕКП «Про внесення змін до Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу»,**

**що має ознаки регуляторного акта**

|  |  |
| --- | --- |
| ***ПОЛОЖЕННЯ ЧИННОЇ РЕДАКЦІЇ НОРМАТИВНО-ПРАВОВОГО АКТА*** | ***ЗМІСТ ПОЛОЖЕННЬ ПРОЄКТУ ПОСТАНОВИ*** |
| Мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу | Мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів **~~та постачання~~** природного газу **та порядок надання компенсації споживачам за їх недотримання** |
| 1. Загальні положення | |
| 1.1. Ці Cтандарти 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. | 1.1. Ці Cтандарти 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). | 1.2. Дія цих Стандартів та вимог поширюється на Операторів ГРМ, **та** постачальників природного газу.**~~, 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; | **ВИДАЛИТИ**:  ~~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;~~ |
| Визначення відсутнє | **дата недотримання мінімального стандарту та вимоги до якості обслуговування споживачів - наступний день після закінчення кінцевого строку виконання зобов’язань перед споживачем (замовником) / виконання робіт з урахуванням визначених цими Стандартами та вимогами, законодавством України строків їх надання/виконання;** |
| 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; | 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 розподілу природного газу **(далі - мінімальний стандарт якості послуги розподілу природного газу)** – рівень якості обслуговування споживачів (замовників) при наданні послуг розподілу природного газу, який має бути забезпечений **Оператором ГРМ** в обсязі та у строки, визначені чинним законодавством, **та за недотримання якого споживачу та/або замовнику надається компенсація;** |
| 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 | мінімальний стандарт та вимоги до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу **(далі – мінімальний стандарт якості послуги постачання природного газу)** – рівень якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу, який має бути забезпечений **постачальником** в обсязі та у строки, визначені чинним законодавством, **та за недотримання якого споживачу надається компенсація.** |
| 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). | 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. Забезпечення Оператором ГРМ мінімальних стандартів якості 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). | 2.1. 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 **якості** **~~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; | 2.2. 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 інформації щодо величин технічної потужності та вільної потужності для забезпечення нових приєднань (резерву потужності) в певній точці/ділянці ГРМ, визначеній замовником у строк до 10 робочих днів:**  **на газорегуляторних пунктах – з дня отримання відповідного запиту від замовника;**  **в іншій точці/ділянці ГРМ – з дня сплати замовником послуги Оператора ГРМ з гідравлічного розрахунку в зазначеній точці/ділянці;**  **2)** **надання замовнику рахунку на оплату за надання вихідних даних (документів), які необхідні для проведення гідравлічного розрахунку, у строк до 10 робочих днів з дня отримання відповідного запиту (звернення) замовника;**  **3)** **надання замовнику вихідних даних (документів), які необхідні для проведення гідравлічного розрахунку у строк до 10 робочих днів з** **дня отримання оплати від замовника за надання таких вихідних даних;**  4) надання **~~дозволу на приєднання,~~** проєкту договору на приєднання, **проєкту** технічних умов приєднання та відповідних рахунків щодо їх оплати у строк до 10 робочих днів **з** **дня реєстрації заяви про приєднання.**  **Термін видачі проєкту договору на приєднання та технічних умов приєднання призупиняється на час отримання уточнених даних/документів від замовника з усуненням зауважень, наданих Оператором ГРМ;**  5) погодження проєкту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини у разі його розробки замовником **або надання вичерпного переліку зауважень до нього** – у строк, що не перевищує 15 календарних днів **з дня отримання проєкту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини**;  6) надання додаткової угоди до договору на приєднання, **у якій визначається строк забезпечення послуги Оператора ГРМ з приєднання об'єкта замовника до ГРМ та вартість цієї послуги**, у строк до 10 робочих днів з дня погодження проєкту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини;  **7)** **надання погодження проєкту внутрішнього газопостачання в частині організації вузла обліку або надання вичерпного переліку зауважень до нього, якщо технічними умовами приєднання точка вимірювання (місце встановлення комерційного вузла обліку) буде визначена в газових мережах внутрішнього газопостачання, - у строк що не перевищує 15 календарних днів з дня отримання проєкту внутрішнього газопостачання;**  8) надання послуги з приєднання до газорозподільної системи – протягом строку, визначеного договором на приєднання до газорозподільної системи;  9) забезпечення підключення об’єкта замовника до ГРМ (фізичне з’єднання газових мереж зовнішнього та внутрішнього газопостачання) **з дня** надання Оператору ГРМ замовником підтвердних документів про введення в експлуатацію газових мереж внутрішнього газопостачання та їх фізичну наявність у точці приєднання (**за умови дотримання замовником оплати вартості послуги з 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);  10) пуск газу в газові мережі внутрішнього газопостачання **з дня** 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 разі наявності договору розподілу природного газу при реконструкції чи технічному переоснащенні вже підключеного до ГРМ об'єкта - з дня відповідного звернення споживача)**:  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; | 11) надання **письмової форми** договору розподілу природного газу, підписаного уповноваженою особою Оператора ГРМ, – у строк до 10 робочих днів **з дати отримання відповідного письмового звернення споживача**; |
| відсутні | **12)** **надання повідомлення споживачу про коригування персоніфікованих даних споживача, що зазначені у договорі розподілу природного газу, у строк 10 робочих днів з дня реєстрації відповідної заяви про внесення змін до персоніфікованих даних (дати отримання уточнених документів та даних на письмовий запит Оператора ГРМ щодо уточнення даних);**  **13)** **укладання договору розподілу природного газу з новим власником (надання (підтвердження) сформованої заяви-приєднання до умов договору розподілу природного газу) у строк 10 робочих днів з дня реєстрації відповідної заяви про укладання договору розподілу природного газу (дати отримання уточнених документів та даних на письмовий запит Оператора ГРМ щодо уточнення даних);**  **14)** **повернення суми переплати споживачу за послугу розподілу природного газу у строк 10 робочих днів з дня отримання відповідної письмової вимоги споживача;** |
| 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); | 15) **надання повідомлення про** припинення газопостачання/розподілу природного газу на об’єкт **побутового** споживача у випадках**, визначених** пунктом 1 глави 7 розділу VI Кодексу ГРМ – у строк не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання (розподілу природного газу);  **Даний стандарт застосовується до Оператора ГРМ у випадках** **фактичного здійснення припинення газопостачання (розподілу природного газу) та укладання акта про припинення 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; | 16) відновлення газопостачання (розподілу природного газу) **з дня отримання** письмового звернення споживача (його постачальника) про відновлення газопостачання (розподілу природного газу) **та надання підтвердження** 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~~** **календарних** 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; | 17) тимчасове припинення розподілу природного газу з дня реєстрації відповідної заяви **побутового** споживача**, який не забезпечений лічильником газу**:  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; | 18) ~~якість природного газу:~~ перевірка величини тиску та/або якісних показників газу **з дня надходження письмової заяви споживача:**  у міській місцевості – у строк до 2 робочих днів;  у сільській місцевості – у строк до 5 календарних днів;  19) надання підтвердних документів щодо фізико-хімічних показників **~~(далі – ФХП)~~** природного газу – у строк до 5 робочих днів з дня надходження письмового запиту споживача; |
| відсутній | **20)** **звіряння фактично використаних об'єктом побутового споживача об'ємів природного газу з укладанням відповідного акта у строк протягом 15 робочих днів з дня отримання відповідного письмового звернення побутового 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; | 21) **~~приладовий облік природного газу:~~** позачергова або експертна повірка засобів вимірювальної техніки (далі – ЗВТ), якщо її ініціатором **є споживач** **та у випадку її проведення Оператором ГРМ**, – у строк до 10 робочих днів **з дати отримання Оператором ГРМ заяви споживача;**  22) експертиза ЗВТ та/або пломби, **ініційована споживачем (крім випадку проведення експертизи ЗВТ та/або пломби суб'єктами судово-експертної діяльності)** – у строк протягом 10 робочих днів з дня складання протоколу **щодо направлення ЗВТ та/або пломби на експертизу**; |
| 8) розгляд письмового звернення споживача – у строк до одного місяця з дня надходження звернення. | 23) розгляд письмового звернення споживача **(у тому числі електронного звернення побутового споживача)** з дня надходження звернення у строк:  до **~~одного місяця~~** **30 днів**;  **до 5 робочих днів для звернень щодо правильності рахунку/нарахувань за послуги розподілу природного газу;**  **до 15 днів для звернень щодо припинення/обмеження газопостачання (розподілу природного газу) на об’єкт споживача** |
| відсутній | **24)** **розгляд акта про порушення комісією з розгляду актів про порушення Оператора ГРМ (крім випадку очікування результатів експертизи ЗВТ, яка проводиться суб'єктами судово-експертної діяльності, діяльність яких регулюється Законом України «Про судову експертизу») – у строк до двох місяців з дня складання акта про порушення.** |
| відсутній | **2.3.** **Тривалість надання послуг у робочих днях, встановлена у пункті 2.2 цієї глави, розраховується з урахуванням норм статті 67 Кодексу законів про працю України та рекомендацій Кабінету Міністрів України щодо перенесення робочих днів для режиму роботи з п’ятиденним робочим тижнем із двома вихідними днями в суботу та неділю.** |
| 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. 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~~** **надає** 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 **надає** споживачу або замовнику (у разі недотримання мінімальних стандартів **~~та вимог до~~** якості **~~обслуговування споживачів~~** під час приєднання до газових мереж **за необхідності реконструкції чи технічного переоснащення вже підключеного до ГРМ об'єкта**) компенсацію за недотримання мінімальних стандартів **~~та вимог до обслуговування споживачів при наданні~~** **якості** послуг розподілу природного газу шляхом врахування суми відповідної компенсації **~~як авансової плати~~** **в рахунку** за послуги розподілу природного газу **~~на наступний розрахунковий період~~** **у строк не більше 45 днів з дня недотримання мінімального стандарту якості** **(у разі недотримання мінімального стандарту, визначеного підпунктом 15 пункту 2.2 глави 2 цих Стандартів та вимог – з дати укладання акта про припинення розподілу природного газу).**  **2.6.** **Оператор ГРМ надає замовнику (у разі недотримання мінімальних стандартів якості під час нового приєднання до газових мереж) компенсацію за недотримання мінімальних стандартів якості послуг розподілу природного газу у рахунок зменшення плати за приєднання або шляхом перерахування коштів за банківськими реквізитами замовника, вказаними у договорі на приєднання до газорозподільної системи, на суму відповідної компенсації у строк не більше 45 днів з дня недотримання мінімального стандарту якості, а у разі відсутності договору – з дня укладання договору на приєднання до газорозподільної системи.** |
| відсутній | **2.7.** **Оператор ГРМ самостійно визначає факт недотримання мінімальних стандартів якості послуг розподілу природного газу, визначає споживача/замовника, якому він має надати компенсацію за недотримання мінімальних стандартів якості, та надає таку компенсацію без додаткового звернення зі сторони споживача/замовника.** |
| відсутній | **2.8.** **Якщо сума компенсації перевищує суму рахунка за надані послуги розподілу природного газу, Оператор ГРМ ураховує суму невиплаченої компенсації в розрахунках майбутніх періодів.**  **За наявності заборгованості споживача за надані послуги розподілу природного газу компенсація надається в рахунок зменшення заборгованості споживача.** |
| 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. | 2.9. 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 вебсайті Оператора ГРМ, або листом на бланку **~~до завершення розрахункового періоду, у якому нараховується компенсація~~** **протягом 10 робочих днів з дня надання компенсації.** |
| 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. | 2.10. 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 **(замовник)** 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 **(замовник)** 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. | 2.11. У разі невиконання Оператором ГРМ вимог пунктів 2.5 та 2.6 цієї глави **щодо строків надання компенсацій** сума відповідної компенсації подвоюється, **а у разі прострочення граничного терміну надання компенсації на понад 90 днів – надається у п’ятикратному розмірі** та має бути врахована при розрахунках зі споживачем 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. | 2.12. 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,~~** **даних звітності** 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 (замовникам) компенсації відповідно до пункту 2.11 цієї глави. |
| відсутній | **2.13.** **Надання компенсації за недотримання мінімальних стандартів якості послуг розподілу природного газу не позбавляє споживача (замовника) права вимагати від Оператора ГРМ відшкодування збитків (витрат), завданих унаслідок недотримання Оператором ГРМ мінімальних стандартів якості.** |
| 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. | 2.14. 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 відповідно **~~довідкою Торгово-промислової палати~~ до чинного законодавства**;  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;  діями споживача або замовника (у випадку недотримання мінімальних стандартів **~~та вимог до~~** якості **~~обслуговування споживачів~~** під час приєднання до газових мереж) або **іншого суб’єкта ринку природного газу**, що призвели до затримки у наданні послуг/виконанні робіт **або неможливості їх надання, та є документально підтвердженими.**  **У разі доведених дій чи бездіяльності споживача (замовника), що призвели до затримки в наданні послуг або виконанні робіт, тривалість такої затримки не включається до тривалості надання послуги або виконання робіт. Затримка в наданні послуг або виконанні робіт має бути документально підтверджена.**  **У разі затримки в наданні послуги з приєднання до газорозподільної системи через затримку здійснення заходів щодо оформлення земельних відносин (відведення земельних ділянок) щодо траси прокладання газових мереж зовнішнього газопостачання з незалежних від Оператора ГРМ причин тривалість такої затримки не включається до тривалості надання послуги. При цьому така затримка має бути документально підтверджена, у тому числі копіями офіційного листування з установами, до яких звертався Оператор ГРМ з питання вирішення відведення земельних ділянок.**  **~~або аварійної перерви газопостачання (розподілу природного газу)~~**;  **~~діями третіх осіб, що призвели до аварійної перерви газопостачання (розподілу природного газу);~~**  **Компенсація не надається у разі письмової відмови споживача (замовника) від отримання компенсації (із зазначенням недотриманого мінімального стандарту та розміру компенсації, від якої відмовляється споживач (замовник)).** |
| 3. Забезпечення мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу | 3. Забезпечення мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу |
| 3.1. Постачальник має забезпечити мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу споживачу. | 3.1. 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; | 3.2. До мінімальних стандартів **~~та вимог до~~** якості **~~обслуговування споживачів~~** при наданні постачальником послуг постачання природного газу належать:  1) надання **письмової форми** договору постачання природного газу, підписаного **уповноваженою особою** постачальника, на вимогу побутового споживача – у строк не більше 10 робочих днів з дати отримання **відповідного** 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); | 2) надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів – **~~у строк до~~** **не пізніше ніж за** 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; | **ВИКЛЮЧИТИ**  ~~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;~~ |
| відсутній | **3)** **повернення переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переплати попередніми постачальниками – у строк не більше 5 робочих днів з дня отримання письмової вимоги побутового споживача;** |
| відсутній | **4)** **надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персоніфікованих даних споживача, що зазначені у договорі постачання природного газу, у строк 10 робочих днів з дня реєстрації відповідної заяви про внесення змін до персоніфікованих даних (дати отримання уточнених даних, отриманих постачальником на письмовий запит щодо уточнення даних);** |
| відсутній | **5)** **надання на вимогу побутового споживача даних, які підтверджують згоду споживача змінити умови постачання за договором постачання природного газу шляхом обрання іншої комерційної пропозиції постачальника** **(при зміні однієї комерційної пропозиції умов постачання природного газу (у тому числі базової річної пропозиції) на іншу комерційну пропозицію постачальника), – у строк не більше 15 днів з дня отримання відповідного запиту** |
| відсутній | **6)** **надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні іншої комерційної пропозиції (при зміні однієї комерційної пропозиції умов постачання природного газу (у тому числі базової річної пропозиції) на іншу комерційну пропозицію постачальника) – у строк не більше 10 робочих днів з дня фіксації його згоди про перехід на іншу комерційну пропозицію;** |
| 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; | 7) 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 **з** **дня отримання претензії побутового споживача, складеної у довільній формі**; |
| 5) розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків – у строк не більше 20 робочих днів з моменту отримання поштового відправлення з позначкою про вручення; | 8) розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків – у строк не більше 20 робочих днів з моменту отримання **постачальником** поштового відправлення з позначкою про вручення; |
| 6) розгляд письмового звернення споживача – у строк до одного місяця з дня надходження звернення. | 9) розгляд письмового звернення споживача **(у тому числі електронного звернення побутового споживача)** з дня надходження звернення у строк:  до **~~одного місяця~~** **30 днів**;  **до 5 робочих днів для звернень щодо правильності рахунку/нарахувань за спожитий природний газ.** |
| відсутній | **3.3.** **Тривалість надання послуг у робочих днях, встановлена у пункті 3.2 цієї глави, розраховується з урахуванням норм статті 67 Кодексу законів про працю України та рекомендацій Кабінету Міністрів України щодо перенесення робочих днів для режиму роботи з п’ятиденним робочим тижнем із двома вихідними днями в суботу та неділю.** |
| 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. 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 надає **~~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~~** **у рахунку** за спожитий природний газ **у строк не більше 45 днів з дня недотримання мінімального стандарту якості (у разі недотримання мінімального стандарту, визначеного підпунктом 2 пункту 3.2 глави 3 цих Стандартів та вимог – з дати зміни умов договору постачання природного газу для непобутових споживачів).** **~~на наступний розрахунковий період.~~** |
| відсутній | **3.6.** **Постачальник самостійно визначає факт недотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу, визначає споживача, якому він має надати компенсацію за недотримання мінімальних стандартів якості, та надає таку компенсацію без додаткового звернення зі сторони споживача.** |
| відсутній | **3.7.** **Якщо сума компенсації перевищує суму рахунка за спожитий природний газ, постачальник ураховує суму невиплаченої компенсації в розрахунках майбутніх періодів.**  **За наявності заборгованості споживача за спожитий природний газ компенсація надається в рахунок зменшення заборгованості споживача.** |
| відсутній | **3.8.** **Постачальник за домовленістю зі споживачем може надавати компенсацію іншим способом, у тому числі шляхом перерахування коштів споживачу за банківськими реквізитами.** |
| 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. | 3.9. 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 вебсайті постачальника, або листом на бланку **~~до завершення розрахункового періоду, у якому нараховується компенсація~~** **протягом 10 робочих днів з дня надання компенсації.** |
| 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. | 3.10. 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. | 3.11. У разі невиконання постачальником вимог пункту 3.5 цієї глави **щодо строків надання компенсацій** сума відповідної компенсації подвоюється, **а у разі прострочення граничного терміну надання компенсації на понад 90 днів – надається у п’ятикратному розмірі** та має бути врахована при розрахунках у найближчому розрахунковому періоді. |
| 3.8. У разі невиплати 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. | 3.12. У разі невиплати 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,~~** **даних звітності,** 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 3.11 цієї глави. |
| відсутній | **3.13.** **Надання компенсації за недотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу не позбавляє споживача права вимагати від постачальника відшкодування збитків (витрат), завданих унаслідок недотримання постачальником мінімальних стандартів якості.** |
| 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. | 3.14. 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 відповідно **~~довідкою Торгово-промислової палати~~ до чинного законодавства**;  діями споживача, що призвели до затримки у наданні послуг **~~або аварійної перерви в газопостачанні~~**. **У разі доведених дій чи бездіяльності споживача, що призвели до затримки в наданні послуг, тривалість такої затримки не включається до тривалості надання послуги. Затримка в наданні послуг має бути документально підтверджена**  **~~діями третіх осіб, що призвели до аварійної перерви в газопостачанні.~~**  **Компенсація не надається у разі письмової відмови споживача від отримання компенсації (із зазначенням недотриманого стандарту та розміру компенсації, від якої відмовляється споживач).** |
| 4. Формування та строк надання інформації, пов’язаної зі стандартами якості послуг розподілу та постачання природного газу | **4.** **Інформування споживачів щодо дотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів 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. | **ВИКЛЮЧИТИ** |
| 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. | 4.1. 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. | 4.2. Оператор ГРМ або постачальник щороку до **~~01 березня~~** **20 лютого** року, наступного за звітним, та оприлюднює на своєму офіційному сайті інформацію щодо дотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг розподілу/постачання природного газу та сум виплачених компенсацій за недотримання **мінімальних стандартів якості** ~~за формою, наведеною в додатку 6 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 7 до цих Стандартів та вимог,~~ **за формами, затвердженими постановою НКРЕКП від \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_** |
| 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. | **ВИКЛЮЧИТИ** |
| Додаток 1. Розмір компенсації за недотримання Оператором ГРМ мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг розподілу природного газу | **викласти у новій редакції.** |
| Додаток 2. ЗАЯВА про надання компенсації за недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг розподілу природного газу | **викласти у новій редакції.** |
| Додаток 3. Розмір компенсації за недотримання постачальником мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу | **викласти у новій редакції.** |
| Додаток 4. Заява про надання компенсації за недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу | **викласти у новій редакції.** |
| Додаток 5. Інформація щодо показників комерційної якості надання послуг оператора газорозподільної системи  Додаток 6. Перелік джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг Оператора ГРМ  Додаток 7. Реєстр письмових звернень споживачів Оператора ГРМ  Додаток 8. Перелік послуг Оператора ГРМ  Додаток 9. Реєстр надання послуг Оператора ГРМ  Додаток 10. Інформація щодо показників комерційної якості надання послуг постачальника природного газу  Додаток 11. Перелік джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг постачальника природного газу  Додаток 12. Реєстр письмових звернень споживачів постачальника природного газу  Додаток 13. Перелік послуг постачальника природного газу  Додаток 14. Реєстр надання послуг постачальника природного газу  Додаток 15. 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  Додаток 16. 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 | **ВИКЛЮЧИТИ** |

Директор Департаменту із Т. Рябуха

регулювання відносин у нафтогазовій сфері