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

ПОСТАНОВА

21.09.2017 № 1156

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

{Із змінами, внесеними згідно з Постановами Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг
№ 1335 від 02.11.2017
№ 1415 від 10.11.2022
№ 1186 від 26.06.2024
№ 398 від 18.03.2025*}*

Відповідно до законів України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» та «Про ринок природного газу» Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, **П О С Т А Н О В Л Я Є :**

1. Затвердити Мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу, що додаються.

2. Операторам газорозподільних систем та постачальникам природного газу протягом двох тижнів з дня набрання чинності цією постановою розмістити на своїх офіційних веб-сайтах чинну редакцію Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу.

3. Ця постанова набирає чинності з дня, наступного за днем її опублікування в офіційному друкованому виданні - газеті «Урядовий кур’єр».

Голова НКРЕКП **Д. Вовк**

ЗАТВЕРДЖЕНО
Постанова НКРЕКП
21.09.2017 № 1156
(у редакції постанови НКРЕКП
10.11.2022 № 1415)

МІНІМАЛЬНІ СТАНДАРТИ ТА ВИМОГИ до якості обслуговування споживачів природного газу та порядок надання компенсації споживачам за їх недотримання

1. Загальні положення

1.1. Ці Стандарти та вимоги визначають перелік мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів 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 та постачальників природного газу.

Дія цих Стандартів та вимог не поширюється на правовідносини між Операторами ГРМ/постачальниками та споживачами/замовниками, що виникли під час зупинення дії ліцензії на право провадження господарської діяльності з розподілу/постачання природного газу.

{Пункт 1.2 глави 1 доповнено новим абзацом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1186 від 26.06.2024}

1.3. У цих Стандартах та вимогах терміни вживаються в таких значеннях:

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;

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 (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).

2. Забезпечення Оператором ГРМ мінімальних стандартів якості послуг розподілу природного газу

2.1. Оператор ГРМ має забезпечити мінімальні стандарти якості послуг розподілу природного газу споживачу або замовнику (у випадку недотримання мінімальних стандартів якості під час приєднання до газових мереж).

2.2. До мінімальних стандартів якості при наданні Оператором ГРМ послуг розподілу природного газу належать:

1) надання інформації щодо величин технічної потужності та вільної потужності для забезпечення нових приєднань (резерву потужності) у 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 газорозподільної системи (далі - ГРМ) - з дня сплати замовником послуги Оператора ГРМ з гідравлічного розрахунку в зазначеній точці/ділянці;

2) надання замовнику рахунка 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 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.

Зазначений строк подовжується на строк, який необхідний для уточнення даних або усунення зауважень до поданих документів або отримання згоди власника газових мереж;

{Абзац другий підпункту 4 пункту 2.2 глави 2 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 398 від 18.03.2025}

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) 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 (стандартного приєднання та/або приєднання, що є нестандартним) - протягом строку, визначеного договором на приєднання до газорозподільної системи;

{Підпункт 8 пункту 2.2 глави 2 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 398 від 18.03.2025}

9) забезпечення підключення об’єкта замовника до ГРМ (фізичне з’єднання газових мереж зовнішнього та внутрішнього газопостачання) у строк до 10 робочих днів з дати надання замовником Оператору ГРМ підтвердних документів та виконання умов,

визначених пунктами 9 - 11 глави 2 розділу V Кодексу ГРМ (якщо договором на приєднання не встановлений більш пізній строк);

{Підпункт 9 пункту 2.2 глави 2 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 398 від 18.03.2025}

10) пуск газу в газові мережі внутрішнього газопостачання з дати надання замовником Оператору ГРМ підтвердних документів та виконання умов, визначених пунктами 9 - 11 глави 2 розділу V Кодексу ГРМ:

у міській місцевості - у строк до 5 робочих днів;

у сільській місцевості - у строк до 10 робочих днів;

{Підпункт 10 пункту 2.2 глави 2 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 398 від 18.03.2025}

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;

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;

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 складання акта про припинення розподілу природного газу;

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 календарних 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;

18) 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 природного газу - у строк до 5 робочих днів з дня надходження письмового запиту споживача;

20) звіряння фактично використаних об'єктом побутового споживача об'ємів природного газу із складанням відповідного акта у строк протягом 15 робочих днів з дня отримання відповідного письмового звернення побутового споживача;

21) 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;

23) розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача) з дня надходження звернення у строк:

до 30 днів;

до 5 робочих днів для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за послуги розподілу природного газу;

до 15 днів для звернень щодо припинення/обмеження газопостачання (розподілу природного газу) на об’єкт споживача;

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.

2.3. Тривалість надання послуг у робочих днях, установлена 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.

2.4. У разі недотримання мінімальних стандартів якості послуг розподілу природного газу, зазначених у пункті 2.2 цієї глави, Оператор ГРМ надає споживачу або замовнику (у разі недотримання мінімальних стандартів якості під час приєднання до газових мереж) компенсацію у розмірах, наведених у додатку 1 до цих Стандартів та вимог.

2.5. Оператор ГРМ надає споживачу або замовнику (у разі недотримання мінімальних стандартів якості під час приєднання до газових мереж за необхідності реконструкції чи технічного переоснащення вже підключеного до ГРМ об'єкта) компенсацію за недотримання мінімальних стандартів якості послуг розподілу природного газу шляхом врахування суми відповідної компенсації в рахунку за послуги розподілу природного газу або шляхом перерахування коштів за банківськими реквізитами, наданими споживачем або замовником, у тому числі зазначеними у договорі на приєднання до газорозподільної системи, у строк не більше 45 днів з дня недотримання мінімального стандарту якості (у разі недотримання мінімальних стандартів, визначених підпунктом 8 пункту 2.2 цієї глави, - з дати складання акта виконання послуги приєднання, підпунктом 15 пункту 2.2 цієї глави, - з дати складання акта про припинення розподілу природного газу).

{Пункт 2.5 глави 2 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1186 від 26.06.2024}

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 наданими замовником, у тому числі зазначеними у договорі на приєднання до газорозподільної системи, у строк не більше 45 днів з дня недотримання мінімального стандарту якості, а у разі відсутності договору на приєднання до газорозподільної системи, - з дня укладання договору (у разі недотримання мінімального стандарту, визначеного підпунктом 8 пункту 2.2 цієї глави, - з дати складання акта виконання послуги приєднання).

{Пункт 2.6 глави 2 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1186 від 26.06.2024}

2.7. Оператор ГРМ, дію ліцензії на право провадження господарської діяльності з розподілу природного газу якого зупинено, у разі недотримання мінімальних стандартів якості послуг розподілу природного газу до зупинення дії ліцензії надає споживачу/замовнику компенсацію виключно шляхом перерахування коштів за банківськими реквізитами, наданими споживачем або замовником. У разі відсутності банківських реквізитів такий Оператор ГРМ протягом 5 робочих днів має звернутись до споживача/замовника щодо надання банківських реквізитів та надати відповідну компенсацію протягом 15 робочих днів з дня їх отримання.

{Пункт глави 2 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1186 від 26.06.2024}

2.8. 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.

2.9. 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.

2.10. 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 протягом 10 робочих днів з дня надання компенсації.

2.11. У разі ненадання Оператором ГРМ компенсації за недотримання мінімальних стандартів якості 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.

2.12. 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.

2.13. У разі невиплати Оператором ГРМ компенсації за недотримання мінімальних стандартів якості послуг розподілу природного газу НКРЕКП з урахуванням 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 2.12 цієї глави.

{Пункт 2.13 глави 2 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1186 від 26.06.2024}

2.14. Надання компенсації за недотримання мінімальних стандартів якості послуг розподілу природного газу не позбавляє споживача (замовника) права у порядку, встановленому чинним законодавством, вимагати від Оператора ГРМ відшкодування збитків (витрат), завданих унаслідок недотримання Оператором ГРМ мінімальних стандартів якості.

2.15. Компенсація за недотримання мінімальних стандартів якості послуг розподілу природного газу не надається у випадках, якщо недотримання мінімальних стандартів якості послуг розподілу природного газу було спричинено доведеними:

форс-мажорними обставинами, що підтверджується відповідно до чинного законодавства;

порушеннями споживачем Правил технічної експлуатації систем газопостачання, затверджених наказом Міністерства енергетики України від 21 жовтня 2024 року № 402, зареєстрованих у Міністерстві юстиції України 29 листопада 2024 року за № 1816/43161;

{Абзац третій пункту 2.15 глави 2 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 398 від 18.03.2025}

діями споживача або замовника (у випадку недотримання мінімальних стандартів 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) або іншого суб'єкта ринку природного газу, 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.

{Абзац шостий пункту 2.15 глави 2 виключено на підставі Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 398 від 18.03.2025}

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 якості послуг постачання природного газу

3.1. Постачальник має забезпечити мінімальні стандарти якості послуг постачання природного газу споживачу.

3.2. До мінімальних стандартів якості 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 - 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) повернення переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переплати попередніми постачальниками, або надання обґрунтованої відповіді споживачу щодо повернення суми переплати - у строк не більше 5 робочих днів з дня отримання письмової вимоги побутового споживача;

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 споживача про внесення змін до персоніфікованих даних (дати отримання уточнених даних від споживача, отриманих постачальником на письмовий запит щодо уточнення даних);

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;

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;

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;

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;

9) розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача) з дня надходження звернення у строк:

до 30 днів;

до 5 робочих днів для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ.

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.

3.4. У разі недотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу, зазначених у пункті 3.2 цієї глави, постачальник надає споживачу компенсацію у розмірах, наведених у додатку 3 до цих Стандартів та вимог.

{Пункт 3.4 глави 3 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1186 від 26.06.2024}

3.5. Постачальник надає споживачу компенсацію за недотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу шляхом врахування суми відповідної компенсації 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 цієї глави, - з дати зміни умов договору постачання природного газу для непобутових споживачів).

У разі недотримання попереднім постачальником мінімального стандарту якості послуг постачання природного газу, визначеного підпунктом 3 пункту 3.2 цієї глави, компенсація надається шляхом перерахування коштів попереднім постачальником споживачу, з яким був укладений договір постачання природного газу, за банківськими реквізитами, наданими споживачем, у строк не більше 45 днів з дня недотримання мінімального стандарту якості.

{Пункт 3.5 глави 3 доповнено новим абзацом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1186 від 26.06.2024}

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.

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.

3.8. Постачальник за домовленістю зі споживачем може надавати компенсацію іншим способом, у тому числі шляхом перерахування коштів споживачу за банківськими реквізитами.

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 протягом 10 робочих днів з дня надання компенсації.

3.10. У разі ненадання постачальником компенсації за недотримання мінімальних стандартів якості 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.

3.11. 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.

3.12. У разі невиплати постачальником компенсації за недотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу НКРЕКП з урахуванням 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.

3.13. Надання компенсації за недотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу не позбавляє споживача права у порядку, встановленому чинним законодавством, вимагати від постачальника відшкодування збитків (витрат), завданих унаслідок недотримання постачальником мінімальних стандартів якості.

3.14. Компенсація за недотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу не надається у випадках, якщо недотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу було спричинено доведеними:

форс-мажорними обставинами, що підтверджується відповідно до чинного законодавства;

діями споживача, що призвели до затримки у наданні послуг. 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.

Компенсація не надається у разі письмової відмови споживача від отримання компенсації (із зазначенням недотриманого стандарту та розміру компенсації, від якої відмовляється споживач).

4. Інформування споживачів щодо дотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів природного газу

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.

4.2. Оператор ГРМ або постачальник щороку до 20 лютого року, наступного за звітним, 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 формами, затвердженими постановою НКРЕКП від 10 листопада 2022 року № 1416.

Директор Департаменту
із регулювання відносин
у нафтогазовій сфері **Т. Рябуха**

{Мінімальні стандарти та вимоги в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1415 від 10.11.2022}

{Додатки 1-4}

{Додатки 1-4 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1415 від 10.11.2022}

{Додатки 1, 2 із змінами, внесеними згідно з Постановами Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1186 від 26.06.2024, № 398 від 18.03.2025}

Про затвердження Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу
Постанова; НКРЕКП від 21.09.2017 № 1156
Редакція від **20.03.2025**, підстава — v0398874-25
Постійна адреса:
https://zakon.rada.gov.ua/go/v1156874-17

Законодавство України
станом на 19.11.2025
чинний
v1156874-17

Документи та файли

- Сигнальний документ — **f469787n262.docx** від 13.05.25 17:35, 21 кб

Публікації документа

- **Урядовий кур'єр** від 07.10.2017 — № 189