

Постановою НКРЕКП № 1156 від 21.09.2017 р. затверджені Стандарти та вимоги визначають перелік мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу, 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 або постачальником природного газу 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).

До мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні постачальником послуг постачання природного газу належать:

- 1) надання договору постачання природного газу, підписаного постачальником, на вимогу побутового споживача – у строк не більше 10 робочих днів з дати отримання письмового звернення побутового споживача;
- 2) надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів – у строк до 30 днів до запланованого набрання чинності такими змінами (крім ціни на природний газ, якщо вона встановлюється для постачальника відповідними державними органами);
- 3) надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/обмеження газоспоживання:  
для непобутових споживачів – у строк не менше ніж за три доби (для підприємств металургійної та хімічної промисловості – не менше ніж за 5 діб) до дати такого припинення/обмеження;  
для побутових споживачів – у строк не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання;
- 4) усунення порушення або надання обґрунтованої відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензії від побутового споживача про порушення постачальником умов Правил постачання природного газу та договору постачання природного газу – у строк не більше 5 робочих днів;
- 5) розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків – у строк не більше 20 робочих днів з моменту отримання поштового відправлення з позначкою про вручення;
- 6) розгляд письмового звернення споживача – у строк до одного місяця з дня надходження звернення.