

**ЗВІТНІСТЬ**  
**Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг розподілу природного газу та надання компенсацій споживачам**  
 за III квартал 2024 року

|  |  |
|--|--|
| Подать:  | Строк надання                                      |
| Суб'єкти господарювання, що мають ліцензію на провадження господарської діяльності з розподілу природного газу, – Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг | До 30 числа місяця, наступного за звітним періодом |

|   |   |
|---|---|
| Респондент:   | Тернопільська філія "Газорозподільні мережі України"  |
| Найменування суб'єкта господарювання:                   | https://w.w.w.tgaz.te.ua  |
| Офіційний вебсайт:                                      | 45267535  |
| Код ЄДРПОУ:   | 56X0000197BEV00B  |
| Енергетичний ідентифікаційний код (EIC) учасника ринку: | 46006, Тернопільська обл., м.Тернопіль, вул.Чернівецька,54  |
| Місцезнаходження:                                       | (поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № офісу) |

**Розділ I. Інформація щодо показників комерційної якості надання послуг розподілу природного газу**

| Код послуги | Причини звернення відповідно до переліку  | Код рядка | Загальна кількість за квартал, шт. | Строк виконання послуги відповідно до законодавства                            | Середній фактичний строк виконання послуги | Кількість послуг (фактичний строк виконання яких був більший ніж зазначено у графі 2), шт. | Відсоток послуг, наданих з перевищенням установленого строку виконання, % |
|-------------|---|-----------|------------------------------------|--|--|--|---|
| A           | B   | В         | 1                                  | 2  | 3  | 4  | 5   |
| S1          | Прислання об'єктів замовників (технічний доступ) до ГРМ, у тому числі:  | 005       | 164                                |  | 27,19                                      | 1  | 0,61%   |
| S1.1        | надання інформації щодо величин технічної потужності та вільної потужності для забезпечення нових присланий (резерву потужності) у певній точці/ділянці ГРМ, визначеній замовником (п. 3 гл. 1 розділу V*);   | 010       |                                    | 10 роб. днів   |  |  | 0,00%   |
| S1.2        | надання замовнику рахунка на оплату за надання вихідних даних (документів), які необхідні для проведення гідрравлічного розрахунку (п. 3 гл. 1 розділу V*);   | 015       |                                    | 10 роб. днів   |  |  | 0,00%   |
| S1.3        | надання замовнику вихідних даних (документів), які необхідні для проведення гідрравлічного розрахунку (п. 3 гл. 1 розділу V*);  | 020       |                                    | 10 роб. днів   |  |  | 0,00%   |
| S1.4        | надання проекту договору на прислання, проекту технічних умов прислання та відповідних рахунків щодо їх оплати (п. 2 гл. 2 розділу V*);   | 025       | 123                                | 10 роб. днів   | 5,73                                       | 1  | 0,81%   |
| S1.5        | погодження проекту зовнішнього газопостачання та його копійної частини у разі його розробки замовником або надання вичерпного переліку зауважень до нього (п. 4 гл. 2 розділу V*);  | 030       |                                    | 15 днів  |  |  | 0,00%   |
| S1.6        | надання додаткової угоди до договору на прислання, у якій визначається строк забезпечення послуги Оператора ГРМ з прислання об'єкта замовника до ГРМ та вартість цієї послуги (п. 4 гл. 2 розділу V*);  | 035       |                                    | 10 роб. днів   |  |  | 0,00%   |
| S1.7        | погодження проекту внутрішнього газопостачання в частині організації вузла об'єкту або надання вичерпного переліку зауважень до нього (п. 8 гл. 2 розділу V*);  | 040       |                                    | 15 днів  |  |  | 0,00%   |
| S1.8        | надання послуги з прислання до газорозподільної системи (п. 2 гл. 2 розділу V*);  | 045       | 41                                 | протягом строку, визначеного договором на прислання до ГРМ                     | 91,56                                      |  | 0,00%   |
| S1.9        | забезпечення підключення об'єкта замовника до ГРМ (фізичне з'єднання газових мереж зовнішнього та внутрішнього газопостачання), у тому числі (п. 9 гл. 2 розділу V*):   | 050       | 0                                  |  | 0,00                                       |  | 0,00%   |
| S1.9.1      | у міській місцевості  | 055       |                                    | 10 роб. днів (якщо договором на прислання не встановлений більш пізній термін) |  |  | 0,00%   |
| S1.9.2      | у сільській місцевості  | 060       |                                    | 15 роб. днів (якщо договором на прислання не встановлений більш пізній термін) |  |  | 0,00%   |
| S1.10       | пуск газу в газові мережі внутрішнього газопостачання, у тому числі (п. 9 гл. 2 розділу V*):  | 065       | 0                                  |  | 0,00                                       |  | 0,00%   |
| S1.10.1     | у міській місцевості  | 070       |                                    | 5 роб. днів  |  |  | 0,00%   |
| S1.10.2     | у сільській місцевості  | 075       |                                    | 10 роб. днів   |  |  | 0,00%   |
| S2          | Комерційні умови доступу до газорозподільної системи:   | 080       | 0                                  |  | 0,00                                       |  | 0,00%   |
| S2.1        | надання письмової форми договору розподілу природного газу, підписаного уповноваженою особою Оператора ГРМ (п. 4 гл. 3 розділу VI*);  | 085       |                                    | 10 роб. днів   |  |  | 0,00%   |
| S2.2        | надання повідомлення споживачу про коригування персоналізованих даних споживача, що зазначені у договорі розподілу природного газу (п. 6 гл. 3 розділу VI*);  | 090       |                                    | 10 роб. днів   |  |  | 0,00%   |
| S2.3        | укладання договору розподілу природного газу з новим власником (надання (підтвердження) сформованої заяви-прислання до умов договору розподілу природного газу) (п. 6 гл. 3 розділу VI*);   | 095       |                                    | 10 роб. днів   |  |  | 0,00%   |
| S2.4        | повернення суми перепалати споживачу за послугу розподілу природного газу (п. 6.6 розділу VI*);   | 100       |                                    | 10 роб. днів   |  |  | 0,00%   |
| S3          | Припинення відновлення газопостачання:  | 105       | 45                                 |  | 2,47                                       |  | 0,00%   |
| S3.1        | надання повідомлення про припинення газопостачання/розподілу природного газу на об'єкт побутового споживача у випадках, визначених пунктом 1 глави 7 розділу VI Кодексу ГРМ (п. 1 гл. 7 розділу VI*);   | 110       | 6                                  | не менше ніж за 3 дні до дати припинення                                       | 8,00                                       |  | 0,00%   |
| S3.2        | відновлення газопостачання (розподілу природного газу) після усунення порушень (за їх наявності) і відшкодування Оператору ГРМ витрат на припинення та відновлення газопостачання (п. 6 гл. 7 розділу VI*);   | 115       | 38                                 |  | 1,61                                       |  | 0,00%   |
| S3.2.1      | у міській місцевості  | 120       | 10                                 | 2 роб. дні   | 1,00                                       |  | 0,00%   |
| S3.2.2      | у сільській місцевості  | 125       | 28                                 | 5 днів   | 1,82                                       |  | 0,00%   |
| S3.3        | тимчасове припинення розподілу природного газу побутового споживача, який не забезпечений лічильником газу, у тому числі (п. 3 гл. 4 розділу IX*);  | 130       | 1                                  |  | 2,00                                       |  | 0,00%   |
| S3.3.1      | у міській місцевості  | 135       |                                    | 5 роб. днів  |  |  | 0,00%   |
| S3.3.2      | у сільській місцевості  | 140       | 1                                  | 10 роб. днів   | 2,00                                       |  | 0,00%   |
| S4          | Якість газу в газорозподільних системах:  | 145       | 0                                  |  | 0,00                                       |  | 0,00%   |
| S4.1        | перевірка величини тиску та/або якісних показників газу, у тому числі (п. 5 гл. 2 розділу VIII*);   | 150       | 0                                  |  | 0,00                                       |  | 0,00%   |
| S4.1.1      | у міській місцевості  | 155       |                                    | 2 роб. дні   |  |  | 0,00%   |
| S4.1.2      | у сільській місцевості  | 160       |                                    | 5 днів   |  |  | 0,00%   |
| S4.2        | надання підтвердних документів щодо ФХП природного газу (п. 5 гл. 2 розділу VIII*);   | 165       |                                    | 5 роб. днів  |  |  | 0,00%   |
| S5          | Комерційний та приладовий облік природного газу:  | 170       | 0                                  |  | 0,00                                       |  | 0,00%   |
| S5.1        | Звернення фактично використаних об'ємом побутового споживача об'ємів природного газу із складанням відповідного акта (п. 6 гл. 4 розділу IX*);  | 175       |                                    | 15 роб. днів   |  |  | 0,00%   |
| S5.2        | позачергова або експертна повірка ЗВТ, якщо ініціатором був споживач, та у випадку її проведення Оператором ГРМ (п. 5 гл. 11 розділу X*);   | 180       |                                    | 10 роб. днів   |  |  | 0,00%   |
| S5.3        | експертиза ЗВТ та/або пломби, ініційована споживачем (крім випадку проведення експертизи ЗВТ та/або пломби суб'єктами судово-експертної діяльності) (п. 2 гл. 10 розділу X*);   | 185       |                                    | 10 роб. днів   |  |  | 0,00%   |
| S6          | Розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача) (стаття 20***, пп. 23 п. 2.2 гл. 2****), зокрема:   | 190       | 22                                 |  | 17,55                                      |  | 0,00%   |
| S6.1        | окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за послуги розподілу природного газу та щодо припинення/обмеження газопостачання (розподілу природного газу) на об'єкт споживача  | 195       | 18                                 | 30 днів  | 19,33                                      |  | 0,00%   |
| S6.2        | для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за послуги розподілу природного газу  | 200       |                                    | 5 роб. днів  |  |  | 0,00%   |
| S6.3        | для звернень щодо припинення/обмеження газопостачання (розподілу природного газу) на об'єкт споживача   | 205       | 4                                  | 15 днів  | 9,50                                       |  | 0,00%   |
| S7          | 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») (п. 8 гл. 5 розділу XI*); | 210       |                                    | 2 місяці   |  |  | 0,00%   |
|             | Разом   | 215       | 231                                |  |  | 1  | 0,43%   |

## Розділ II. Інформація щодо дотримання мінімальних стандартів якості послуг розподілу природного газу та сум наданих компенсацій споживачам (замовникам)

| Підпункт пункту 2.2 глави 2 Стандартів та вишок*** | Мінімальний стандарт якості послуг розподілу природного газу  | Код рядка   | Сума компенсацій, надана споживачам, грн | Кількість випадків надання компенсації споживачам (замовникам) |
|--|---|---|--|--|
| А  | Б   | Г   | І  | 2  |
| Пп. 1  | Надання інформації щодо величин технічної потужності та вільної потужності для забезпечення нових приєднань (резерву потужності) у певній точці/ділянці ГРМ, визначеній замовником  | 10 роб. днів  | 220                                      |  |
| Пп. 2  | Надання замовнику рахунка на оплату за надання вихідних даних (документів), які необхідні для проведення гідравлічного розрахунку   | 10 роб. днів  | 225                                      |  |
| Пп. 3  | Надання замовнику вихідних даних (документів), які необхідні для проведення гідравлічного розрахунку  | 10 роб. днів  | 230                                      |  |
| Пп. 4  | Надання проекту договору на приєднання, проекту технічних умов приєднання та відповідних рахунків щодо їх оплати  | 10 роб. днів  | 235                                      |  |
| Пп. 5  | Погодження проекту зовнішнього газопостачання та його копирисної частини у разі його розробки замовником або надання вичерпного переліку зауважень до нього   | 15 днів   | 240                                      |  |
| Пп. 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   | 10 роб. днів  | 245                                      |  |
| Пп. 7  | Погодження проекту внутрішнього газопостачання в частині організації вузла обліку або надання вичерпного переліку зауважень до нього  | 15 днів   | 250                                      |  |
| Пп. 8  | Надання послуги з приєднання до газорозподільної системи  | протягом строку, визначеного договором на приєднання до ГРМ                     | 255                                      |  |
| Пп. 9  | Забезпечення підключення об'єкта замовника до ГРМ (фізичне з'єднання газових мереж зовнішнього та внутрішнього газопостачання)  |   | 260                                      |  |
| Пп. 9 абз. 2                                       | у міській місцевості  | 10 роб. днів (якщо договором на приєднання не встановлений більш пізній термін) | 265                                      |  |
| Пп. 9 абз. 3                                       | у сільській місцевості  | 15 роб. днів (якщо договором на приєднання не встановлений більш пізній термін) | 270                                      |  |
| Пп. 10   | Пуск газу в газові мережі внутрішнього газопостачання   |   | 275                                      |  |
| Пп. 10 абз. 2                                      | у міській місцевості  | 5 роб. днів   | 280                                      |  |
| Пп. 10 абз. 3                                      | у сільській місцевості  | 10 роб. днів  | 285                                      |  |
| Пп. 11   | Надання письмової форми договору розподілу природного газу, підписаного уповноваженою особою Оператора ГРМ  | 10 роб. днів  | 290                                      |  |
| Пп. 12   | Надання повідомлення споживачу про коригування персоналізованих даних споживача, що зазначені у договорі розподілу природного газу  | 10 роб. днів  | 295                                      |  |
| Пп. 13   | Укладання договору розподілу природного газу з новим власником (надання підтвердження) сформованої заяви-приєднання до умов договору розподілу природного газу  | 10 роб. днів  | 300                                      |  |
| Пп. 14   | Повернення суми переплати споживачу за послугу з розподілу природного газу  | 10 роб. днів  | 305                                      |  |
| Пп. 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*  | не менше ніж за 3 дні до дати припинення  | 310                                      |  |
| Пп. 16   | Відновлення газопостачання (розподілу природного газу) після усунення порушень (за їх наявності) і відшкодування Оператору ГРМ витрат на припинення та відновлення газопостачання   |   | 315                                      |  |
| Пп. 16 абз. 2                                      | у міській місцевості  | 2 роб. дні  | 320                                      |  |
| Пп. 16 абз. 3                                      | у сільській місцевості  | 5 днів  | 325                                      |  |
| Пп. 17   | Тимчасове припинення розподілу природного газу побутового споживача, який не забезпечений лічильником газу  |   | 330                                      |  |
| Пп. 17 абз. 2                                      | у міській місцевості  | 5 роб. днів   | 335                                      |  |
| Пп. 17 абз. 3                                      | у сільській місцевості  | 10 роб. днів  | 340                                      |  |
| Пп. 18   | Перевірка величини тиску та/або якісних показників газу   |   | 345                                      |  |
| Пп. 18 абз. 2                                      | у міській місцевості  | 2 роб. дні  | 350                                      |  |
| Пп. 18 абз. 3                                      | у сільській місцевості  | 5 днів  | 355                                      |  |
| Пп. 19   | Надання підтверджувальних документів щодо ФХП природного газу   | 5 роб. днів   | 360                                      |  |
| Пп. 20   | Звернення фактично використаних об'єктом побутового споживача об'ємів природного газу із складанням відповідного акта   | 15 роб. днів  | 365                                      |  |
| Пп. 21   | Повітряна або експертна повірка ЗВТ, якщо її ініціатором є споживач, та у випадку її проведення Оператором ГРМ  | 10 роб. днів  | 370                                      |  |
| Пп. 22   | Експертиза ЗВТ та/або пломби, ініційована споживачем (крім випадку проведення експертизи ЗВТ та/або пломби суб'єктами судово-експертної діяльності)   | 10 роб. днів  | 375                                      |  |
| Пп. 23   | Розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача)   |   | 380                                      |  |
| Пп. 23 абз. 2                                      | окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за послуги розподілу природного газу та щодо припинення/обмеження газопостачання (розподілу природного газу) на об'єкт споживача  | 30 днів   | 385                                      |  |
| Пп. 23 абз. 3                                      | для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за послуги розподілу природного газу  | 5 роб. днів   | 390                                      |  |
| Пп. 23 абз. 4                                      | для звернень щодо припинення/обмеження газопостачання (розподілу природного газу) на об'єкт споживача   | 15 днів   | 395                                      |  |
| Пп. 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») | 2 місяці  | 400                                      |  |
|  | Разом   |   | 405                                      |  |

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

\*\* Типовий договір розподілу природного газу, затверджений постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2498, зареєстрований у Міністерстві юстиції України 06 листопада 2015 року за № 1384/27829.

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

\*\*\*\* Мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів природного газу та порядок надання компенсації споживачам за їх недотримання.

Керівник (власник) суб'єкта господарювання

Жеребський Орест Петрович

(П. І. Б.)

Виконавець

Брудко Ольга Богданівна

(П. І. Б.)

Телефон:

352476100

Факс:

352253655

Електронна пошта:

office.te@grmu.com.ua