

**ЗВІТНІСТЬ**  
**Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг розподілу природного газу та надання компенсацій споживачам**  
 за **IV** кварталом **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 ТОВ "Газорозподільна мережа 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, області/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	B	1	2	3	4	5
S1	Присадання об'єктів замовник (технічний доступ) до ГРМ, у тому числі:	005	212		40,96	3	1,42%
S1.1	надання інформації щодо величин технічної потужності та вільної потужності для забезпечення нових присадань (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 гідралічного розрахунку (п. 3 гл. 1 розділу V*);	015		10 роб. днів			0,00%
S1.3	надання замовнику вихідних даних (документів), які необхідні для проведення гідралічного розрахунку (п. 3 гл. 1 розділу V*);	020		10 роб. днів			0,00%
S1.4	надання проекту договору на присадання, проекту технічних умов присадання та відповідних рахунків щодо їх оплати (п. 2 гл. 2 розділу V*);	025	98	10 роб. днів	5,71		0,00%
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 присадання, у якій визначається строк забезпечення послуги Оператора ГРМ з присадання 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 обліку або надання вичерпного переліку зауважень до нього (п. 8 гл. 2 розділу V*);	040		15 днів			0,00%
S1.8	надання послуги з присадання до газорозподільної системи (п. 2 гл. 2 розділу V*);	045	95	протягом строку, визначеного договором на присадання до ГРМ	85,29	3	3,16%
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	3		1,33		0,00%
S1.9.1	у міській місцевості	055	1	10 роб. днів (якщо договором на присадання не встановлений більш пізній термін)	1,00		0,00%
S1.9.2	у сільській місцевості	060	2	15 роб. днів (якщо договором на присадання не встановлений більш пізній термін)	1,50		0,00%
S1.10	пуск газу в газові мережі внутрішнього газопостачання, у тому числі (п. 9 гл. 2 розділу V*):	065	16		1,06		0,00%
S1.10.1	у міській місцевості	070	8	5 роб. днів	1,13		0,00%
S1.10.2	у сільській місцевості	075	8	10 роб. днів	1,00		0,00%
S2	Комерційні умови доступу до газорозподільної системи:	080	656		1,32		0,00%
S2.1	надання письмової форми договору розподілу природного газу, підписаною 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-присадання до умов договору розподілу природного газу) (п. 6 гл. 3 розділу VI*);	095	656	10 роб. днів	1,32		0,00%
S2.4	повернення суми перепадів споживачу за послугу розподілу природного газу (п. 6.6 розділу VI**);	100		10 роб. днів			0,00%
S3	Припинення/відновлення газопостачання:	105	168		1,75	1	0,60%
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	3	не менше ніж за 3 дні до дати припинення	6,67		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	165		1,66	1	0,61%
S3.2.1	у міській місцевості	120	42	2 роб. дні	1,05	1	2,38%
S3.2.2	у сільській місцевості	125	123	5 днів	1,87		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	0		0,00		0,00%
S3.3.1	у міській місцевості	135		5 роб. днів			0,00%
S3.3.2	у сільській місцевості	140		10 роб. днів			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 прайсовий облік природного газу:	170	6		2,17		0,00%
S5.1	Звернення фактично використаних об'єктом 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 перевірка 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	6	10 роб. днів	2,17		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	26		19,62		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		30 днів	19,62		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		15 днів			0,00%
S7	Розгляд акта про порушення комісією з розгляду актів про порушення Оператора ГРМ (крім випадку оцінювання 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	1068			4	0,37%

## 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	В	Г	Д
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 гідрравлічного розрахунку	10 роб. днів	225	
Пп. 3	Надання замовнику вихідних даних (документів), які необхідні для проведення гідрравлічного 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	3500
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 Оператором 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	3 500
				1

\* 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

Брушко Ольга Богданівна  
(П. І. Б.)

Телефон:

352476100

Факс:

352253655

Електронна пошта:

office.te@grmu.com/ua