

ЗВІТНІСТЬ
Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг розподілу природного газу та надання компенсацій споживачам
за I квартал 2025 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:	Харківська міська філія ТОВ "Газорозподільні мережі України"
Найменування суб'єкта господарювання:	office.khm@gmu.com.ua
Офіційний вебсайт:	45141068
Код ЄДРПОУ:	56X0100001207400
Енергетичний ідентифікаційний код (EIC) учасника ринку:	61004 м.Харків вул.Москалівська,57/59
Місцезнаходження:	(поштовий індекс, області/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № офісу)

Розділ 1. 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	Приднання об'єктів замовників (технічний доступ) до ГРМ, у тому числі:	005	69		34,46		0,00%
S1.1	надання інформації щодо величин технічної потужності та вільної потужності для забезпечення нових придань (резерву потужності) у певній точці/ділянці ГРМ, визначений 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 проєкту договору на приднання, проєкту технічних умов приднання та відповідних рахунків щодо їх оплати (п. 2 гл. 2 розділу V*);	025	35	10 роб. днів	2,40		0,00%
S1.5	погодження проєкту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини у разі його розробки замовником або надання вичерпного переліку зауважень до нього (п. 4 гл. 2 розділу V*);	030	1	15 днів	1,00		0,00%
S1.6	надання додаткової угоди до договору на приднання, у якій визначається строк забезпечення послуги Оператора ГРМ з приднання об'єкта замовника до ГРМ та вартість цієї послуги (п. 4 гл. 2 розділу V*);	035	11	10 роб. днів	5,73		0,00%
S1.7	погодження проєкту внутрішнього газопостачання в частині організації вузла об'єкта або надання вичерпного переліку зауважень до нього (п. 8 гл. 2 розділу V*);	040		15 днів			0,00%
S1.8	надання послуги з приднання до газорозподільної системи (п. 2 гл. 2 розділу V*);	045	16	протягом строку, визначеного договором на приднання до ГРМ	138,25		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 приднання не встановлений більш пізній термін)			0,00%
S1.9.2	у сільській місцевості	060		15 роб. днів (якщо договором на приднання 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	6		3,00		0,00%
S1.10.1	у міській місцевості	070	6	5 роб. днів	3,00		0,00%
S1.10.2	у сільській місцевості	075		10 роб. днів			0,00%
S2	Комерційні умови доступу до газорозподільної системи:	080	273		8,74		0,00%
S2.1	надання письмової форми договору розподілу природного газу, підписаного уповноваженою особою Оператора ГРМ (п. 4 гл. 3 розділу VI*);	085	2	10 роб. днів	5,00		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	57	10 роб. днів	8,98		0,00%
S2.3	укладання договору розподілу природного газу з новим власником (надання (підтвердження) сформованої заяви-приднання до умов договору розподілу природного газу (п. 6 гл. 3 розділу VI*);	095	172	10 роб. днів	8,99		0,00%
S2.4	повернення суми переоплати споживачу за послугу розподілу природного газу (п. 6.6 розділу VI**);	100	42	10 роб. днів	7,55		0,00%
S3	Припинення/відновлення газопостачання:	105	113		1,96		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		не менше ніж за 3 дні до дати припинення			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	98		1,79		0,00%
S3.2.1	у міській місцевості	120	98	2 роб. дні	1,79		0,00%
S3.2.2	у сільській місцевості	125		5 днів			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	15		3,07		0,00%
S3.3.1	у міській місцевості	135	15	5 роб. днів	3,07		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 приладний облік природного газу:	170	21		13,43		0,00%
S5.1	Звернення фактично використаних об'ємом побутового споживача об'ємів природного газу зі складанням відповідного акта (п. 6 гл. 4 розділу IX*);	175	21	15 роб. днів	13,43		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		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	957		26,78		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	945	30 днів	27,03		0,00%
S6.2	для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за послуги розподілу природного газу	200	8	5 роб. днів	4,00		0,00%
S6.3	для звернень щодо припинення/обмеження газопостачання (розподілу природного газу) на об'єкт споживача	205	4	15 днів	14,00		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	1433				0,00%

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	1	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 проєкту договору на приєднання, проєкту технічних умов приєднання та відповідних рахунків щодо їх оплати	10 роб. днів	235		
Пп. 5	Погодження проєкту зовнішнього газопостачання та його кошторисної 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 проєкту 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 підтверджених документів щодо ФХП природного газу	5 роб. днів	360		
Пп. 20	Зав'язання фактично використаних об'єктом побутового споживача об'ємів природного газу із складанням відповідного акта	15 роб. днів	365		
Пп. 21	Повторна 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 оцінювання 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

ЯВОРОВСЬКИЙ Антон Олександрович

(П. І. Б.)

Виконавець

ГОЦУЛЯК Катерина Олександрівна

(П. І. Б.)

Телефон:

(057)763-04-92

Факс:

Електронна пошта:

k.hotsulak@gmu.com.ua