

ЗВІТНІСТЬ
Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг розподілу природного газу та надання компенсацій споживачам
за **IV** квартал **2025** року

Подать:	Строк надання
Суб'єкти господарювання, що мають ліцензію на провадження господарської діяльності з розподілу природного газу, – Національний 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@grmu.com.ua
Офіційний вебсайт:	45141068
Код ЄДРПОУ:	56X0100001207400
Енергетичний ідентифікаційний код (EIC) учасника ринку:	
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, %
А	Б	В	1	2	3	4	5
S1	Прислання об'єктів замовників (технічний доступ) до ГРМ, у тому числі:	005	118		82,36		0,00%
S1.1	надання інформації щодо величин технічної потужності та вільної потужності для забезпечення нових присланий (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 рахунку 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 проксту договору на приднання, проксту технічних умов прислання та відповідних рахунків щодо їх оплати (п. 2 гл. 2 розділу V*);	025	37	10 роб. днів	4,84		0,00%
S1.5	погодження проксту 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	11	15 днів	3,82		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	29	10 роб. днів	6,24		0,00%
S1.7	погодження проксту 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 прислання до газорозподільної системи (стандартного прислання та/або прислання, що є нестандартним) (пп. 3 – 4 гл. 2 розділу V*);	045	28	протягом строку, визначеного договором на прислання до ГРМ	331,25		0,00%
S1.9	забезпечення підключення об'єкта замовника до ГРМ (фізичне з'єднання газових мереж зовнішнього та внутрішнього газопостачання) (п. 9 – 11 гл. 2 розділу V*);	050		10 роб. днів (якщо договором на прислання не встановлений більш пізній строк)			0,00%
S1.10	пуск газу в газові мережі внутрішнього газопостачання, у тому числі (пп. 9 – 11 гл. 2 розділу V*):	065	13		3,15		0,00%
S1.10.1	у міській місцевості	070	13	5 роб. днів	3,15		0,00%
S1.10.2	у сільській місцевості	075		10 роб. днів			0,00%
S2	Комерційні умови доступу до газорозподільної системи:	080	393		8,51		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	26	10 роб. днів	8,88		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	345	10 роб. днів	8,52		0,00%
S2.4	повернення суми переплати споживачу за послугу розподілу природного газу (п. 6.6 розділу VI**);	100	22	10 роб. днів	7,91		0,00%
S3	Прийняття/відновлення газопостачання:	105	109		1,90		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	102		1,82		0,00%
S3.2.1	у міській місцевості	120	102	2 роб. дні	1,82		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	7		3,00		0,00%
S3.3.1	у міській місцевості	135	7	5 роб. днів	3,00		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 прикладний облік природного газу:	170	16		13,94		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	16	15 роб. днів	13,94		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	1151		25,26		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	1143	30 днів	25,39		0,00%
S6.2	для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за послуги розподілу природного газу	200	5	5 роб. днів	3,80		0,00%
S6.3	для звернень щодо припинення/обмеження газопостачання (розподілу природного газу) на об'єкт споживача	205	3	15 днів	14,00		0,00%
S7	Розгляд акта про порушення комісією з розгляду актів про порушення Оператора ГРМ (крім випадку очування 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	1787				0,00%

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

Підпункт пункту 2.2 глави 2 Стандарти та вимоги****	Мінімальний стандарт якості послуг розподілу природного газу	Код рядка	Сума компенсацій, надана споживачам, грн	Кількість випадків надання компенсацій споживачам (замовникам)
А	Б	В	Г	Д
Пп. 1	Надання інформації щодо величин технічної потужності та вільної потужності для забезпечення нових присланих (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 гідралічного розрахунку	10 роб. днів	225	
Пп. 3	Надання замовнику вихідних даних (документів), які необхідні для проведення гідралічного розрахунку	10 роб. днів	230	
Пп. 4	Надання проєкту договору на прислання, проєкту технічних умов прислання 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 прислання, у якій визначається строк забезпечення послуги Оператора ГРМ з прислання 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 прислання до газорозподільної системи (стандартного прислання та/або прислання, що є нестандартним)	протягом строку, визначеного договором на прислання до ГРМ	255	
Пп. 9	Забезпечення підключення об'єкта замовника до ГРМ (фізичне з'єднання газових мереж зовнішнього та внутрішнього газопостачання)	10 роб. днів (якщо договором на прислання не встановлений більш пізній строк)	260	
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-прислання 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 підтверджень 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	Позачергова 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	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, затверджені постановою НКРЕКП від 21 вересня 2017 року № 1156 (у редакції постанови НКРЕКП від 10 листопада 2022 року № 1415).

Керівник (власник) суб'єкта господарювання	ШУХАТ Ігор Данилович (П. І. Б.)
Виконавець	ГОЦУЛЯК Катерина Олександрівна (П. І. Б.)
Телефон:	(057)763-04-92
Факс:	
Електронна пошта:	k.hotusliak@gpm.com.ua