

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	Кількість послуг (фактичний строк виконання яких був більший ніж зазначено у графі 2), шт.
A	B	B	1	2	4
S1	Прислання об'єктів замовників (технічний доступ) до ГРМ, у тому числі:	005	360		7
S1.1	надання інформації щодо величин технічної потужності та вільної потужності для забезпечення нових приєднань (резерву потужності) у певній точці/ділянці ГРМ, визначеній замовником (п. 3 гл. 1 розділу V*);	010	0	10 роб. днів	
S1.2	надання замовнику рахунка на оплату за надання вихідних даних (документів), які необхідні для проведення гідравлічного розрахунку (п. 3 гл. 1 розділу V*);	015	0	10 роб. днів	
S1.3	надання замовнику вихідних даних (документів), які необхідні для проведення гідравлічного розрахунку (п. 3 гл. 1 розділу V*);	020	0	10 роб. днів	
S1.4	надання проєкту договору на прислання, проєкту технічних умов прислання та відповідних рахунків щодо їх оплати (п. 2 гл. 2 розділу V*);	025	68	10 роб. днів	
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	54	15 днів	3
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	1	10 роб. днів	
S1.7	погодження проєкту внутрішнього газопостачання в частині організації вузла об'єкту або надання вичерпного переліку зауважень до нього (п. 8 гл. 2 розділу V*);	040	54	15 днів	4
S1.8	надання послуги з прислання до газорозподільної системи (п. 2 гл. 2 розділу V*);	045	13	протягом строку, визначеного договором на прислання до ГРМ	
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	26		
S1.9.1	у міській місцевості	055	9	10 роб. днів (якщо договором на прислання не встановлений більш пізній термін)	
S1.9.2	у сільській місцевості	060	17	15 роб. днів (якщо договором на прислання не встановлений більш пізній термін)	
S1.10	пуск газу в газові мережі внутрішнього газопостачання, у тому числі (п. 9 гл. 2 розділу V*):	065	144		
S1.10.1	у міській місцевості	070	124	5 роб. днів	
S1.10.2	у сільській місцевості	075	20	10 роб. днів	
S2	Комерційні умови доступу до газорозподільної системи:	080	1204		
S2.1	надання письмової форми договору розподілу природного газу, підписаного уповноваженою особою Оператора ГРМ (п. 4 гл. 3 розділу VI*);	085	3	10 роб. днів	
S2.2	надання повідомлення споживачу про коригування персоналізованих даних споживача, що зазначені у договорі розподілу природного газу (п. 6 гл. 3 розділу VI*);	090	0	10 роб. днів	
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	1201	10 роб. днів	
S2.4	повернення суми переоплати споживачу за послугу розподілу природного газу (п. 6.6 розділу VI**);	100	0	10 роб. днів	
S3	Припинення/відновлення газопостачання:	105	48		1
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	
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	37		1
S3.2.1	у міській місцевості	120	18	2 роб. дні	
S3.2.2	у сільській місцевості	125	19	5 днів	1
S3.3	тимчасове припинення розподілу природного газу побутового споживача, який не забезпечений лічильником газу, у тому числі (п. 3 гл. 4 розділу IX*);	130	8		
S3.3.1	у міській місцевості	135	5	5 роб. днів	
S3.3.2	у сільській місцевості	140	3	10 роб. днів	
S4	Якість газу в газорозподільних системах:	145	0		
S4.1	перевірка величини тиску та/або якісних показників газу, у тому числі (п. 5 гл. 2 розділу VIII*);	150	0		
S4.1.1	у міській місцевості	155	0	2 роб. дні	
S4.1.2	у сільській місцевості	160	0	5 днів	
S4.2	надання підтверджених документів щодо ФХП природного газу (п. 5 гл. 2 розділу VIII*);	165	0	5 роб. днів	
S5	Комерційний та прикладний облік природного газу:	170	2		
S5.1	Звернення фактично використаних об'єктом побутового споживача об'ємів природного газу із складанням відповідного акта (п. 6 гл. 4 розділу IX*);	175	2	15 роб. днів	
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	0	10 роб. днів	
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	0	10 роб. днів	
S6	Розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача) (стаття 20***, пп. 23 п. 2.2 гл. 2****), зокрема:	190	71		
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	23	30 днів	
S6.2	для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за послуги розподілу природного газу	200	42	5 роб. днів	
S6.3	для звернень щодо припинення/обмеження газопостачання (розподілу природного газу) на об'єкт споживача	205	6	15 днів	
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	206	2 місяці	
	Разом	215	1891		8

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 вимог****	Мінімальний стандарт якості послуг розподілу природного газу	Код рядка	Сума компенсацій, надана споживачам, грн	Кількість випадків надання компенсацій споживачам (замовникам)
A	B	B	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 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	0
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 об'єкту або надання вичерпного переліку зауважень до нього	15 днів	250	0
Пп. 8	Надання послуги з прислання до газорозподільної системи	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)		260	
Пп. 9 абз. 2	у міській місцевості	10 роб. днів (якщо договором на прислання не встановлений більш пізній термін)	265	

Пп. 9 абз. 3	у сільській місцевості	15 роб. днів (якщо договором на пред'являння 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-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	0	0
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	Звіряння 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 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.