

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

Подать:	Суб'єкти господарювання, що мають ліцензію на проведення господарської діяльності з розподілу природного газу, – Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	Строк надання:	До 30 числа місяця, наступного за звітним періодом
Респондент:	Волинська філія ТОВ "Газорозподільні мережі України"		
Найменування суб'єкта господарювання:	https://v.gdmu.com.ua/		
Офіційний вебсайт:	45279226		
Код ЄДРПОУ:	56X0100001207400		
Енергетичний ідентифікаційний код (ЕІС) учасника ринку:	вулиця І.Франка, буд. 12, м.Луцьк, Волинська обл., 43000		
Місцезнаходження:	(поштовий індекс, область/Автономія 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 рідка	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, падаєх з перевищенням установленого строку виконання, %
S1	Приєднання об'єктів замовників (технічний доступ) до ГРМ, у тому числі:	005	601		16,69		0,00%
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		10 роб. днів			0,00%
S1.2	надання замовнику рахунка на оплату за надання вищезгаданих документів, які необхідні для проведення гаражничого розрахунку (п. 3 гл. 1 розділу V*)	015		10 роб. днів			0,00%
S1.3	надання замовнику вищезгаданих документів, які необхідні для проведення гаражничого розрахунку (п. 3 гл. 1 розділу V*)	020		10 роб. днів			0,00%
S1.4	надання проекту договору на приєднання, проекту технічних умов приєднання та відповідних рахунків щодо їх оплати (п. 2 гл. 2 розділу V*)	025	226	10 роб. днів	5,93		0,00%
S1.5	погодження проекту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини у разі його розробки замовником або надання лічильного переліку зауважень до нього (п. 4 гл. 2 розділу V*)	030		15 днів			0,00%
S1.6	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 (п. 4 гл. 2 розділу V*)	035	31	10 роб. днів	1,00		0,00%
S1.7	погодження проекту внутрішнього газопостачання в частині організації вузла об'єкта або надання лічильного переліку зауважень до нього (п. 8 гл. 2 розділу V*)	040	55	15 днів	11,82		0,00%
S1.8	надання послуги з приєднання до газорозподільної системи (п. 2 гл. 2 розділу V*)	045	42	протягом строку, визначеного договором на приєднання до ГРМ	173,14		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	2		1,00		0,00%
S1.9.1	у міській місцевості	055	1	10 роб. днів (якщо договором на приєднання не встановлений більш низький термін)	1,00		0,00%
S1.9.2	у сільській місцевості	060	1	15 роб. днів (якщо договором на приєднання не встановлений більш низький термін)	1,00		0,00%
S1.10	пункт газу в газові мережі внутрішнього газопостачання, у тому числі (п. 9 гл. 2 розділу V*):	065	245		2,99		0,00%
S1.10.1	у міській місцевості	070	150	5 роб. днів	2,70		0,00%
S1.10.2	у сільській місцевості	075	95	10 роб. днів	3,45		0,00%
S2	Комерційні умови доступу до газорозподільної системи:	080	1997		1,04		0,00%
S2.1	надання письмової форми договору розподілу природного газу, підписаного уповноваженою особою Оператора ГРМ (п. 4 гл. 3 розділу V*)	085		10 роб. днів			0,00%
S2.2	надання повідомлення споживачу про коригування персональних даних споживача, що зазначені у договорі розподілу природного газу (п. 6 гл. 3 розділу V*)	090	113	10 роб. днів	1,00		0,00%
S2.3	укладання договору розподілу природного газу з певним вмістом (надання (підтвердження) сформовані якни-приєднання до умов договору розподілу природного газу) (п. 6 гл. 3 розділу V*)	095	1868	10 роб. днів	1,01		0,00%
S2.4	повернення суми переоплати споживачу за послугу розподілу природного газу (п. 6.6 розділу VI**)	100	16	10 роб. днів	5,19		0,00%
S3	Прийняття/відновлення газопостачання:	105	83		1,66		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	83	не менше ніж за 3 дні до дати припинення	1,66		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	83				0,00%
S3.2.1	у міській місцевості	120	52	2 роб. дні	1,21		0,00%
S3.2.2	у сільській місцевості	125	31	5 днів	2,52		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	перевищення величини тиску та/або інших показників газу, в 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 підтверджених документів щодо ФХП природного газу (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	165		5 роб. днів			0,00%
S5	Компенсації за припинення об'єктів природного газу:	170	19		3,84		0,00%
S5.1	звернення фактично використаним об'єктом побутового споживача об'єкта природного газу із складанням відповідного акта (п. 6 гл. 4 розділу IX*)	175	12	15 роб. днів	5,50		0,00%
S5.2	позачергова або експертна поправа ЗВТ, якщо ініціатором був споживач, та у випадку її проведення Оператором ГРМ (п. 5 гл. 11 розділу X*)	180	7	10 роб. днів	1,00		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 гл. 2****), зокрема:	190	85		9,54		0,00%
S6.1	окрім звернень щодо правильності рахунку/нарахувань за послугу розподілу природного газу та щодо припинення/обмеження газопостачання (розподілу природного газу) на об'єкт споживача	195	71	30 днів	10,63		0,00%
S6.2	для звернень щодо правильності рахунку/нарахувань за послугу розподілу природного газу	200	10	5 роб. днів	2,10		0,00%
S6.3	для звернень щодо припинення/обмеження газопостачання (розподілу природного газу) на об'єкт споживача	205	4	15 днів	8,75		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	2987		11,96		0,00%

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 компенсації споживачам (замовникам)
А	Б	Г	1	2
Пп. 1	Надання інформації щодо величин технічної потужності та вільної потужності для забезпечення нових приєднань (резерву потужності) у певній точці ділянки 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 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 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 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 газопостачання)	зовнішнього та внутрішнього	260	
Пп. 9 абз. 2	у міській місцевості	10 роб. днів (якщо договором на приєднання не встановлений більш піврічний термін)	265	
Пп. 9 абз. 3	у сільській місцевості	15 роб. днів (якщо договором на приєднання не встановлений більш піврічний термін)	270	
Пп. 10	Пуск газу в газову мережу 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 персональних даних споживача, що зазначені у договорі розподілу природного газу	10 роб. днів	295	
Пп. 13	Укладання договору розподілу природного газу з новим власником (надання (відшкодування) сформованої заяви-приєднання до умов договору розподілу природного газу)	10 роб. днів	300	
Пп. 14	Повернення суми переоплати 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	Зв'язання фактично використаних об'єктом побутового споживача об'ємів природного газу із складаним відомостями акта	15 роб. днів	365	
Пп. 21	Дозачергова 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 (директор) суб'єкта господарювання

Володимир КЕЦ

(П. І. В.)

Виконавець

Андрій ОСТРОВЕЦЬКИЙ

(П. І. В.)

Телефон

03332 77 69 08

Факс:

Електронна пошта:

a.ostrovetsky@grmu.com.ua