

Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг розподілу природного газу та надання компенсацій споживачам
за I квартал 2026 року

Провакція: 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	Строк надання: До 30 числа місяця, наступного за звітним періодом
Респондент: Найменування суб'єкта господарювання: Офіційний вебсайт: Код ЄДРПОУ: Енергетичний ідентифікаційний код (ЕІС) учасника ринку: Місцезнаходження:	Волинська філія ТОВ "Газорозподільна мережа України" https://vl.gdm.com.ua/ 45279226 56X0100001207400 вулиця І.Франка, буд. 12, м.Луцьк, Волинська обл., 43000 (поштової індекс, область/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	Звітний 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	Приднання об'єкта замовників (технічний доступ) до ГРМ, у тому числі:	005	1036		32,95		0,00%
S1.1	надання інформації щодо величин технічної потужності та вільної потужності для забезпечення нових присланих (резерву потужності) у певній точці ділянки ГРМ, визначеній 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 проєкту договору на приднання, проєкту технічних умов приднання та відповідних рахунків щодо їх оплати (п. 2 гл. 2 розділу V*)	025	265	10 роб. днів	8,02		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	9,00		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		10 роб. днів			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	71	15 днів	4,54		0,00%
S1.8	надання послуг з приднання до газорозподільної системи (стандартного приднання та/або приднання, що є нестандартним) (п. 3 – 4 гл. 2 розділу V*)	045	145	протягом строку, визначеного договором на приднання до ГРМ	209,74		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 приднання не встановлений більш короткий строк)			0,00%
S1.10	пуск газу в газоті мережі внутрішнього газопостачання, у тому числі (п. 9 – 11 гл. 2 розділу V*)	065	554		2,28		0,00%
S1.10.1	у міській місцевості	070	370	5 роб. днів	1,91		0,00%
S1.10.2	у сільській місцевості	075	184	10 роб. днів	3,03		0,00%
S2	Комерційні умови доступу до газорозподільної системи:	080	1593		1,04		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 персональних даних споживача, що зазначені у договорі розподілу природного газу (п. 6 гл. 3 розділу VI*)	090	68	10 роб. днів	1,00		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	1516	10 роб. днів	1,01		0,00%
S2.4	повернення суми переплати споживачу за послугу розподілу природного газу (п. 6.6 розділу VI**)	100	9	10 роб. днів	7,67		0,00%
S3	Припинення відновлення газопостачання:	105	161		1,58		0,00%
S3.1	надання повідомлення про припинення газопостачання розподілу природного газу на об'єкт побутового споживача у випадках, визначених п. 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	148		1,59		0,00%
S3.2.1	у міській місцевості	120	77	2 роб. дні	1,30		0,00%
S3.2.2	у сільській місцевості	125	71	5 днів	1,90		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	13		1,54		0,00%
S3.3.1	у міській місцевості	135	8	5 роб. днів	1,25		0,00%
S3.3.2	у сільській місцевості	140	5	10 роб. днів	2,00		0,00%
S4	Якість газу в газорозподільних системах:	145	0		0,00		0,00%
S4.1	показники невідчуження 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 підтверджень документів щодо ФХП природного газу (п. 5 гл. 2 розділу VIII*)	165		5 роб. днів			0,00%
S5	Комерційний та приладовий облік природного газу:	170	0		0,00		0,00%
S5.1	Звернення фактично використаного об'ємом побутового споживача об'єкта природного газу із складанням відповідного акта (п. 6 гл. 4 розділу IX*)	175		15 роб. днів			0,00%
S5.2	позачергова або експертна повірка ЗБТ, 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 ЗБТ та/або пломби, ініційована споживачем (крім випадку проведення експертизи ЗБТ та/або пломби суб'єктами судово-експертної діяльності) (п. 2 гл. 10 розділу X*)	185		10 роб. днів			0,00%
S6	Розгляд писемного звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача) (стаття 20***, пп. 23 п. 2.2 гл. 2****), зокрема:	190	47		11,15		0,00%
S6.1	окрім звернень щодо правильності рахунку/нарахувань за послуги розподілу природного газу та щодо припинення обмеження газопостачання (розподілу природного газу) на об'єкт споживача	195	42	30 днів	11,93		0,00%
S6.2	для звернень щодо правильності рахунку/нарахувань за послуги розподілу природного газу	200	1	5 роб. днів	2,00		0,00%
S6.3	для звернень щодо припинення/обмеження газопостачання (розподілу природного газу) на об'єкт споживача	205	4	15 днів	5,25		0,00%
S7	Розгляд актів про порушення комією з розгляду актів про порушення Оператора ГРМ (крім випадку очікування результату експертизи ЗБТ, яка проводиться суб'єктами судово-експертної діяльності, діяльність яких регулюється Законом України «Про судову експертизу») (п. 8 гл. 5 розділу XI*)	210	409	2 місяці	17,84		0,00%
	Разом	215	3246				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 компенсації споживачам (замовникам)
	А	В		1	2
Пп. 1	Надання інформації щодо величин технічної потужності та вітньої потужності для забезпечення нових присланих (резерву потужності) у певній точці/ділянці ГРМ, визначений замовником	10 роб. днів	220		
Пп. 2	Надання замовнику розрахунку 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 прислання, проекту технічних умов прислання 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 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 проекту 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 піврічний 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	Повіщення 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. днів	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. днів	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	Заявлення 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 рахунку/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 рахунку/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 результату 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

Роман ІСАШ

(П. І. Б.)

Виконавець

Андрій ОСТРОВЕЦЬКИЙ

(П. І. Б.)

Телефон:

03332 77 69 06

Факс:

Електронна пошта:

a.ostrovetskyi@grmu.com.ua