

ЗВІТНІСТЬ
Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг розподілу природного газу та надання компенсацій споживачам
за **III** 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:	АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "ОПЕРАТОР ГАЗОРОЗПОДІЛЬНОЇ СИСТЕМИ "ЗАПОРІЖГАЗ"
Найменування суб'єкта господарювання:	
Офіційний вебсайт:	https://zp.naflogaz.com/
Код ЄДРПОУ:	03345716
Енергетичний ідентифікаційний код (EIC) учасника ринку:	56X1400000000018
Місцезнаходження:	69035, Запорізька область, м. Запоріжжя, вул. Заводська, 7
	(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/приміщення, 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	B	1	2	3	4	5
S1	Прислання об'єктів замовників (технічний доступ) до ГРМ, у тому числі:	005	119		48,67		0,00%
S1.1	надання інформації щодо величин технічної потужності та вільної потужності для забезпечення нових присланий (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 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 прислання, проксту технічних умов прислання та відповідних рахунків щодо їх оплати (п. 2 гл. 2 розділу V*)	025	39	10 роб. днів	7,21		0,00%
S1.5	погодження проксту зовнішнього газопостачання та його копторисної частини у разі його розробки замовником або надання вичерпного переліку зауважень до нього (п. 4 гл. 2 розділу V*)	030	3	15 днів	7,33		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	5,31		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	17	15 днів	8,47		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	16	протягом строку, визначеного договором на прислання до ГРМ	320,19		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	13	10 роб. днів (якщо договором на прислання не встановлений більш пізній строк)	5,08		0,00%
S1.10	пуск газу в газові мережі внутрішнього газопостачання, у тому числі (пп. 9 – 11 гл. 2 розділу V*):	065	2		1,00		0,00%
S1.10.1	у міській місцевості	070	2	5 роб. днів	1,00		0,00%
S1.10.2	у сільській місцевості	075		10 роб. днів			0,00%
S2	Комерційні умови доступу до газорозподільної системи:	080	1310		1,17		0,00%
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	4,67		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	204	10 роб. днів	1,41		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	1074	10 роб. днів	1,00		0,00%
S2.4	повернення суми переплати споживачу за послугу розподілу природного газу (п. 6.6 розділу VI**)	100	29	10 роб. днів	5,38		0,00%
S3	Припинення/відновлення газопостачання:	105	208		1,00		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	203		1,00		0,00%
S3.2.1	у міській місцевості	120	170	2 роб. дні	1,00		0,00%
S3.2.2	у сільській місцевості	125	33	5 днів	1,00		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	5		1,00		0,00%
S3.3.1	у міській місцевості	135	5	5 роб. днів	1,00		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 підтверджених 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	3		11,33		0,00%
S5.1	Звіряння фактично використаних об'єктом побутового споживача об'ємів природного газу із складанням відповідного акта (п. 6 гл. 4 розділу IX*)	175	3	15 роб. днів	11,33		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	348		12,49		0,00%
S6.1	окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за послугу розподілу природного газу та щодо припинення/обмеження газопостачання (розподілу природного газу) на об'єкт споживача	195	328	30 днів	12,62		0,00%
S6.2	для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за послугу розподілу природного газу	200	4	5 роб. днів	4,00		0,00%
S6.3	для звернень щодо припинення/обмеження газопостачання (розподілу природного газу) на об'єкт споживача	205	16	15 днів	11,94		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	972	2 місяці	33,57		0,00%
	Разом	215	2960				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	І	2
Пп. 1	Надання інформації щодо величини технічної потужності та вісної потужності для забезпечення нових присланий (резерву потужності) у певній точці/ділянці ГРМ, визначений 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 проксту договору на прислання, проксту технічних умов прислання та відповідних рахунків щодо їх оплати	10 роб. днів	235		
Пп. 5	Погодження проксту зовнішнього газопостачання та його контрпаксної 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 проксту 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) оформленої 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 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 складанням відповідного акта	15 роб. днів	365		
Пп. 21	Початчергова 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 норми 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	Сергій МОВЧАН (П. І. Б.)
Виконавець	Олег ДАНИЛОВ (П. І. Б.)
Телефон:	(067) 617-33-17
Факс:	
Електронна пошта:	o.danylov@zp.naftogaz.com