

ЗАТВЕРДЖЕНО

Постанова Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг

10.11.2022 № 1416

**ЗВІТНІСТЬ**  
**Звіт щодо показників надійності (безперервності) газопостачання**  
**за рік**

| Подають                                                                                                                                                                                                               | Строк надання                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Суб'єкти господарювання, що мають ліцензію на провадження господарської діяльності з розподілу природного газу, –<br>Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг | До 30 числа місяця, наступного за звітним періодом |

|                                                                                                                                       |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Респондент:                                                                                                                           |  |
| Найменування суб'єкта господарювання:                                                                                                 |  |
| Офіційний вебсайт:                                                                                                                    |  |
| Код ЄДРПОУ:                                                                                                                           |  |
| Енергетичний ідентифікаційний код (EIC) учасника ринку:                                                                               |  |
| Місцезнаходження:                                                                                                                     |  |
| (поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № офісу) |  |

|     |                                                                       |     | заплановані перерви |                  | незаплановані (аварійні) перерви |                   |                                                  |                | усього |
|-----|-----------------------------------------------------------------------|-----|---------------------|------------------|----------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------|----------------|--------|
|     |                                                                       |     | з попередженням     | без попередження | форс-мажорні обставини           | з вини інших осіб | внаслідок пошкодження внутрішньобудинкових мереж | з інших причин |        |
| A   | B                                                                     | B   | 1                   | 2                | 3                                | 4                 | 5                                                | 6              | 7      |
| 1   | Середня тривалість перерв у газопостачанні (SAIDI), хв                | 005 |                     |                  |                                  |                   |                                                  |                |        |
| 2   | Середня частота перерв у газопостачанні (SAIFI)                       | 010 |                     |                  |                                  |                   |                                                  |                |        |
| 3   | Середня тривалість відновлення газопостачання (CAIDI), хв             | 015 |                     |                  |                                  |                   |                                                  |                |        |
| 4   | Кількість споживачів станом на 01 січня звітного року, усього, з них: | 020 |                     |                  |                                  |                   |                                                  |                |        |
| 4.1 | побутових                                                             | 025 |                     |                  |                                  |                   |                                                  |                |        |
| 4.2 | непобутових                                                           | 030 |                     |                  |                                  |                   |                                                  |                |        |

Керівник (власник) суб'єкта господарювання

(П. І. Б.)

Виконавець

(П. І. Б.)

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

## **ЗАТВЕРДЖЕНО**

Постанова Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг

10.11.2022 № 1416

### **ІНСТРУКЦІЯ**

**щодо заповнення форми звітності № 1-НКРЕКП-газ-якість-розподіл (річна) «Звіт щодо показників надійності (безперервності) газопостачання»**

#### **1. Загальні положення**

1.1. Ця Інструкція поширюється на суб'єктів господарювання, які отримали ліцензію на право здійснення господарської діяльності з розподілу природного газу (далі – ліцензіат).

1.2. Ця Інструкція визначає порядок заповнення форми звітності № 1-НКРЕКП-газ-якість-розподіл (річна) «Звіт щодо показників надійності (безперервності) газопостачання» (далі – форма № 1-НКРЕКП-газ-якість-розподіл, форма № 1), додатків до неї та терміни їх подання до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП).

1.3. У цій Інструкції терміни вживаються в таких значеннях:

джерело інформації – паперовий або електронний носій інформації, на якому зафіксовані первинні дані, що використовуються для розрахунку показників надійності (безперервності) газопостачання;

запланована перерва в газопостачанні – тимчасове припинення газопостачання споживачам, здійснене ліцензіатом з метою проведення технічного обслуговування та/або планових ремонтів газорозподільних систем, перевірки герметичності системи, приєднанням до газорозподільних систем інших споживачів, виконанням робіт на об'єкті окремого споживача, що потребує тимчасового припинення газопостачання інших споживачів тощо. До зазначених перерв не належить припинення газопостачання окремого споживача відповідно до вимог підпунктів 1 – 7, 9 – 11 пункту 1 глави 7 розділу VI Кодексу газорозподільних систем, затвердженого постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2494. Перерва вважається запланованою, якщо є відповідне документальне підтвердження.

Перерва вважається запланованою з попередженням, якщо:

тривалість запланованої перерви становить менш ніж 5 годин;

тривалість перерви становить більше 5 годин – споживачів було повідомлено про проведення робіт не пізніше ніж за 5 робочих днів до дня запланованої перерви та є відповідне документальне підтвердження, що

споживачі були повідомлені про перерву в газопостачанні (у тому числі на вебсайті ліцензіата).

У разі попередження споживачів про заплановану перерву менш ніж за 5 робочих днів перерва вважається запланованою перервою без попередження споживачів;

кінець перерви в газопостачанні – зафіксований час подачі газу ліцензіатом до відключеного внаслідок перерви в газопостачанні елементу системи газопостачання;

незапланована (аварійна) перерва в газопостачанні – тимчасове припинення газопостачання (розподілу природного газу) споживачам, пов'язане із ліквідацією наслідків аварій, або надзвичайної ситуації техногенного, природного або екологічного характеру, усунення витоків газу тощо;

незапланована перерва внаслідок форс-мажорних обставин – незапланована (аварійна) перерва внаслідок виникнення надзвичайних ситуацій техногенного, природного або екологічного характеру, включаючи пожежі, землетруси, повені, зсуви та інші стихійні лиха, вибухи, війни або військові дії. Виникнення форс-мажорних обставин має бути документально підтверджено;

незапланована перерва з вини інших осіб – незапланована (аварійна) перерва в газопостачанні, що виникла внаслідок дій інших осіб, у тому числі пошкоджень газорозподільних систем третіми особами, аварійними ситуаціями в газових мережах інших ліцензіатів, відмови в доступі на об'єкти або земельну ділянку, де розташована газорозподільна система та/або газове обладнання тощо. Вина іншої особи має бути документально підтверджена;

незапланована перерва внаслідок пошкодження внутрішньобудинкових мереж – незапланована перерва в газопостачанні споживачів, що виникла внаслідок пошкодження внутрішньобудинкових систем газопостачання. До зазначених перерв не належить припинення газопостачання окремого споживача;

незапланована перерва з інших причин – усі незаплановані перерви, спричинені відмовою в роботі обладнання ліцензіата (окрім спричинених форс-мажорними обставинами, діями інших осіб, унаслідок пошкоджень внутрішньобудинкових мереж), та всі перерви, причини виникнення яких залишилися невиявленими;

початок перерви в газопостачанні – зафіксований час надходження від споживачів або персоналу ліцензіата першого сигналу про перерву в газопостачанні.

Скорочення, що застосовуються в Інструкції та її додатках:

*ВТ* – високий тиск;

*СТ* – середній тиск;

*НТ* – низький тиск.

1.4. Ця Інструкція розроблена відповідно до:

законів України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг», «Про ринок природного газу»;

Кодексу газорозподільних систем, затвердженого постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2494 (далі – Кодекс ГРМ);

інших нормативно-правових актів, якими регулюється ліцензована діяльність суб'єктів господарської діяльності з розподілу природного газу.

## **2. Порядок і терміни надання інформації**

2.1. Форма № 1-НКРЕКП-газ-якість-розподіл подається ліцензіатом у цілому по суб'єкту господарювання.

2.2. Форма № 1-НКРЕКП-газ-якість-розподіл складається станом на останнє число звітного періоду та подається ліцензіатом до НКРЕКП не пізніше ніж через 30 днів після звітного періоду.

2.3. Звітним періодом є рік.

2.4. Форма № 1 направляється ліцензіатом до НКРЕКП в електронному вигляді у форматі «xls» або «xlsx» або «xlsm» згідно з формою, розміщеною на вебсайті НКРЕКП, на адресу: [sqrgas@nerc.gov.ua](mailto:sqrgas@nerc.gov.ua) у двох примірниках:

з накладенням кваліфікованого електронного підпису уповноваженої особи ліцензіата та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата з дотриманням вимог законів України «Про електронні документи та електронний документообіг» та «Про електронні довірчі послуги»;

без накладення кваліфікованого електронного підпису та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата.

НКРЕКП протягом 10 робочих днів з дня надходження до НКРЕКП форми № 1 надсилає ліцензіату повідомлення в електронній формі про одержання форми № 1 (на електронну адресу, з якої було надіслано зазначену інформацію). Датою подання форми звітності № 1-НКРЕКП-газ-якість-розподіл вважається дата її надходження до НКРЕКП.

2.5. Ліцензіат не має права вносити зміни до затвердженого зразка форми звітності.

2.6. У разі виправлення звітних даних, зазначених у формі № 1, після відправлення ліцензіат зобов'язаний терміново надіслати до НКРЕКП виправлену форму № 1, а також супровідний лист в електронному вигляді (з накладенням кваліфікованого електронного підпису уповноваженої особи ліцензіата та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата) із зазначенням причин таких виправлень.

2.7. Ліцензіат зберігає інформацію (у тому числі первинні підтвердні документи), на основі якої формувалися дані форми звітності № 1-НКРЕКП-газ-якість-розподіл, упродовж не менше 3 років. При цьому строк зберігання даної інформації не може бути меншим за період діяльності, який був предметом планової виїзної перевірки НКРЕКП ліцензіата.

### 3. Показники надійності (безперервності) газопостачання

3.1. Надійність (безперервність) газопостачання споживача характеризується такими показниками:

1) індекс середньої тривалості перерв у газопостачанні розраховується як відношення сумарної тривалості перерв у газопостачанні всіх відключених споживачів за звітний період до загальної кількості споживачів за формулою

$$SAIDI = \frac{\sum_{i=1}^k t_i \times n_i}{n}, \text{ хв}, \quad (1)$$

де

$t_i$  – тривалість  $i$ -ї перерви в газопостачанні, хв;

$n_i$  – кількість споживачів, відключених у результаті  $i$ -ї перерви в газопостачанні, осіб;

$k$  – кількість перерв у газопостачанні протягом звітного періоду;

$i$  – номер перерви в газопостачанні,  $i = 1, 2, 3, \dots k$ ;

$n$  – загальна кількість споживачів, осіб;

2) індекс середньої частоти перерв у газопостачанні розраховується як відношення сумарної кількості відключених споживачів унаслідок усіх перерв у газопостачанні за звітний період до загальної кількості споживачів за формулою

$$SAIFI = \frac{\sum_{i=1}^k n_i}{n}, \quad (2)$$

де

$n_i$  – кількість споживачів, відключених у результаті  $i$ -ї перерви в газопостачанні, осіб;

$k$  – кількість перерв у газопостачанні протягом звітного періоду;

$i$  – номер перерви в газопостачанні,  $i = 1, 2, 3, \dots k$ ;

$n$  – загальна кількість споживачів, осіб;

3) індекс середньої тривалості відновлення газопостачання розраховується як відношення сумарної тривалості перерв у газопостачанні всіх

відключених споживачів до сумарної кількості відключених споживачів унаслідок усіх перерв у газопостачанні за звітний період за формулою

$$CAIDI = \frac{\sum_{i=1}^k t_i \times n_i}{\sum_{i=1}^k n_i},$$

(3)

де

$t_i$  – тривалість  $i$ -ї перерви в газопостачанні, хв;

$n_i$  – кількість споживачів, відключених у результаті  $i$ -ї перерви в газопостачанні, осіб;

$k$  – кількість перерв у газопостачанні протягом звітного періоду;

$i$  – номер перерви в газопостачанні,  $i = 1, 2, 3, \dots k$ ,

або як відношення середньої тривалості перерв у газопостачанні до середньої частоти перерв у газопостачанні за формулою

$$CAIDI = \frac{SAIDI}{SAIFI}, \text{ хв.} \quad (4)$$

#### **4. Порядок формування загальної інформації, пов'язаної з заповненням форми звітності № 1-НКРЕКП-газ-якість-розподіл**

##### **4.1. Ліцензіат повинен забезпечити ведення:**

1) переліку джерел інформації, що використовуються для організації моніторингу показників надійності (безперервності) газопостачання, згідно з додатком 1 до цієї Інструкції;

2) реєстру перерв у газопостачанні згідно з додатком 2 до цієї Інструкції.

4.2. Перелік джерел інформації, що використовуються для організації моніторингу показників надійності (безперервності) газопостачання, формується згідно з додатком 1 до цієї Інструкції, а саме:

графа 1 – № з/п – номер за порядком;

графа 2 – код джерела інформації – код, який для зручності присвоює ліцензіат власним джерелам інформації, що використовуються для моніторингу показників надійності (безперервності) газопостачання;

графа 3 – назва джерела інформації – журнал, електронна база даних, інші джерела інформації;

графа 4 – форма ведення джерела інформації – паперова, електронна форма тощо;

графа 5 – стислий перелік інформації, яку містить зазначене джерело інформації.

4.3. Реєстр перерв у газопостачанні формується згідно з додатком 2 до цієї Інструкції. До реєстру заносяться всі відомості про заплановані й незаплановані (аварійні) перерви в газопостачанні з часом початку перерви у звітному періоді, а саме:

графа 1 – № з/п – номер за порядком;

графа 2 – назва структурного підрозділу ліцензіата, на території якого відбулася перерва в газопостачанні;

графа 3 – код джерела інформації – код, який для зручності присвоює ліцензіат власним джерелам інформації, що використовуються для моніторингу показників надійності (безперервності) газопостачання;

графа 4 – найменування відключеного елемента систем газопостачання, унаслідок робіт на якому виникла перерва в газопостачанні;

графа 5 – місцезнаходження відключеної частини мережі (населений пункт та/або перелік вулиць/будинків, яким припинено газопостачання);

графа 6 – коротка інформація про причини перерви в газопостачанні (характер пошкодження або виконані планові роботи);

графа 7 – тиск газопроводу, на якому виникла перерва в газопостачанні, відповідно до рівня тиску. Може набувати значень – НТ, СТ, ВТ. При відключенні пункту редукування газу вказується значення більш низького рівня тиску;

графи 8 – 13 – класифікація перерви в газопостачанні;

графа 14 – дата попередження споживачів про заплановану перерву в газопостачанні. Заповнюється у форматі «дд.мм.rrrr» лише для запланованих перерв у разі попередження споживачів;

графа 15 – дата та час початку перерви в газопостачанні. Час першого повідомлення про відключення, який зафіксований у джерелах інформації. Заповнюється у форматі «дд.мм.rrrr гг:xx»;

графа 16 – дата та час кінця перерви в газопостачанні. Час подачі газу ліцензіатом до відключеного внаслідок перерви в газопостачанні елементу системи газопостачання, який зафіксований у джерелах інформації. У разі виконання робіт із подачі газу споживачам у внутрішньобудинкових системах газопостачання іншим суб'єктом господарювання, ніж Оператор ГРМ, у зв'язку з чим в Оператора ГРМ відсутня інформація щодо часу відновлення газопостачання всім кінцевим споживачам, у графі 16 зазначається дата та час подачі газу ліцензіатом на межі балансової належності між ліцензіатом і власником газових мереж;

графа 17 – тривалість перерви. Розраховується як різниця часу (у хвилинах) між початком та кінцем перерви в газопостачанні (графи 15 та 16);

графи 18 та 19 – кількість відключених від газопостачання споживачів унаслідок перерви в газопостачанні за типом споживача;

графа 20 – примітки. Заповнюється у разі наявності додаткової інформації. Для перерв з вини інших осіб вказується найменування цієї особи (за наявності). Для запланованих із попередженням перерв тривалістю понад 5

годин указується посилання на новину на вебсайті ліцензіата щодо попередження споживачів про заплановану перерву.

4.4. У разі поступового відновлення газопостачання споживачам (подача газу до елементів системи газопостачання відбувається в різний час) інформація щодо такої перерви заповнюється у різних рядках з відповідними даними щодо відключеної частини мережі та кількості відключених споживачів. При цьому для наступної перерви час початку у графі 15 зазначається як час подачі газу ліцензіатом до основної відключеної частини системи газопостачання та класифікація перерви у графах 8 – 13 відрізняється від значення для першої перерви (якщо причина пізнішого відновлення газопостачання в частину мережі є іншою).

4.5. Реєстр перерв у газопостачанні подається ліцензіатом щоквартально до НКРЕКП в електронному вигляді у форматі «xls» або «xlsx» або «xlsm» згідно з формою, розміщеною на вебсайті НКРЕКП, на електронну адресу [sqrgas@necr.gov.ua](mailto:sqrgas@necr.gov.ua) накопичувальним підсумком протягом 30 днів після завершення звітного кварталу у двох примірниках:

з накладенням кваліфікованого електронного підпису уповноваженої особи ліцензіата та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата з дотриманням вимог законів України «Про електронні документи та електронний документообіг» та «Про електронні довірчі послуги»;

без накладення кваліфікованого електронного підпису та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата.

## **5. Пояснення щодо заповнення форми звітності № 1-НКРЕКП-газ-якість-розподіл**

5.1. Показники безперервності газопостачання (SAIDI, SAIFI, CAIDI) (рядки 005 – 015) заносяться у форму звітності відповідно до причини перерв у газопостачанні (графи 1 – 6) та усього (графа 7) з точністю до трьох знаків після коми.

У рядках 020 – 030 зазначається інформація щодо кількості споживачів природного газу станом на 01 січня звітного року, яка має узгоджуватись з даними розділу V «Кількість споживачів, приєднаних до газорозподільної системи, та їх комерційні вузли обліку» форми звітності № 8а-НКРЕКП-газ-моніторинг (річна) «Звіт про забезпечення доступу та приєднання до газорозподільної системи», затвердженої постановою НКРЕКП від 07 липня 2016 року № 1234, щодо кількості споживачів.

**Директор департаменту із регулювання  
відносин у нафтогазовій сфері**

**Т. Рябуха**

Додаток 1  
до Інструкції щодо заповнення форми  
звітності № 1-НКРЕКП-газ-якість-  
розподіл (річна) «Звіт щодо показників  
надійності (безперервності)  
газопостачання»  
(пункт 4.1)

**Перелік джерел інформації, що використовуються для організації моніторингу показників надійності (безперервності) газопостачання**

за \_\_\_\_\_ рік

| (найменування ліцензіата) |                        |                          |                                                                                                          |                                                                      |
|---------------------------|------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| № з/п                     | Код джерела інформації | Назва джерела інформації | Форма ведення джерела інформації (паперовий журнал, таблиці Microsoft Excel, електронна база даних тощо) | Стислий перелік інформації, яку містить зазначене джерело інформації |
| 1                         | 2                      | 3                        | 4                                                                                                        | 5                                                                    |
|                           |                        |                          |                                                                                                          |                                                                      |

за \_\_\_\_\_ рік

## (код ЄДРПОУ ліцензіата)

[illegible]

|                                                                                                                                                                                                                       |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Подають                                                                                                                                                                                                               | Строк надання                                      |
| Суб'єкти господарювання, що мають ліцензію на провадження господарської діяльності з розподілу природного газу, –<br>Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг | До 30 числа місяця, наступного за звітним періодом |

|                                                         |                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Респондент:                                             |                                                                                                                                             |
| Найменування суб'єкта господарювання:                   |                                                                                                                                             |
| Офіційний вебсайт:                                      |                                                                                                                                             |
| Код ЄДРПОУ:                                             |                                                                                                                                             |
| Енергетичний ідентифікаційний код (EIC) учасника ринку: |                                                                                                                                             |
| Місцезнаходження:                                       | (поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт,<br>вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу,<br>№ офісу) |

| № з/п | Назва показника                                                                                                                                  | Одиниці виміру | Код рядка | Значення показника | Значення показника залежно від тиску газопроводу |    |    |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|--------------------|--------------------------------------------------|----|----|
|       |                                                                                                                                                  |                |           |                    | НТ                                               | СТ | ВТ |
| А     | Б                                                                                                                                                | В              | Г         | 1                  | 2                                                | 3  | 4  |
| 1     | Протяжність газопроводів, що обліковуються на балансі Оператора ГРМ, станом на кінець звітного періоду, у т. ч.:                                 | км             | 005       |                    |                                                  |    |    |
| 1.1   | підземних або наземних, з них:                                                                                                                   | км             | 010       |                    |                                                  |    |    |
| 1.1.1 | із сталі                                                                                                                                         | км             | 015       |                    |                                                  |    |    |
| 1.1.2 | із поліетилену                                                                                                                                   | км             | 020       |                    |                                                  |    |    |
| 1.2   | надземних                                                                                                                                        | км             | 025       |                    |                                                  |    |    |
| 1.3   | газопроводів-вводів                                                                                                                              | км             | 030       |                    |                                                  |    |    |
| 2     | Сумарна протяжність перевірених у рамках технічного огляду газопроводів у звітному році                                                          | км             | 035       |                    |                                                  |    |    |
| 2.1   | підземних або наземних, з них:                                                                                                                   | км             | 040       |                    |                                                  |    |    |
| 2.1.1 | із сталі                                                                                                                                         | км             | 045       |                    |                                                  |    |    |
| 2.1.2 | із поліетилену                                                                                                                                   | км             | 050       |                    |                                                  |    |    |
| 2.2   | надземних:                                                                                                                                       | км             | 055       |                    |                                                  |    |    |
| 2.3   | газопроводів-вводів                                                                                                                              | км             | 060       |                    |                                                  |    |    |
| 2.4   | Частка протяжності перевірених у рамках технічного огляду газопроводів до сумарної протяжності газопроводів (рядок 2/рядок 1)                    | од.            | 065       |                    |                                                  |    |    |
| 3     | Сумарна протяжність обстежених у рамках КПО розподільних газопроводів у звітному році                                                            | км             | 070       |                    |                                                  |    |    |
| 3.1   | підземних або наземних, з них:                                                                                                                   | км             | 075       |                    |                                                  |    |    |
| 3.1.1 | із сталі                                                                                                                                         | км             | 080       |                    |                                                  |    |    |
| 3.1.2 | із поліетилену                                                                                                                                   | км             | 085       |                    |                                                  |    |    |
| 3.2   | надземних:                                                                                                                                       | км             | 090       |                    |                                                  |    |    |
| 3.3   | Частка протяжності перевірених у рамках КПО розподільних газопроводів до протяжності розподільних газопроводів (рядок 3/(рядок 1.1 + рядок 1.2)) | од.            | 095       |                    |                                                  |    |    |
| 4     | Кількість ГРП, ШГРП, ГРУ, що обліковуються на балансі Оператора ГРМ, станом на кінець звітного періоду                                           | од.            | 100       |                    |                                                  |    |    |
| 5     | Кількість ГРП, ШГРП, ГРУ, що обліковуються на балансі Оператора ГРМ та пройшли технічне обслуговування у звітному році                           | од.            | 105       |                    |                                                  |    |    |
| 5.1   | Частка ГРП, ШГРП, ГРУ, що пройшли технічне обслуговування у звітному році (рядок 5/рядок 4)                                                      | од.            | 110       |                    |                                                  |    |    |
| 6     | Кількість витоків, що були виявлені внаслідок планових технічних оглядів та обстежень                                                            | од.            | 115       |                    |                                                  |    |    |
| 6.1   | Кількість витоків, що були виявлені при планових технічних оглядах та обстеженнях газопроводів на 1 км мережі (рядок 6/рядок 1)                  | од.            | 120       |                    |                                                  |    |    |
| 7     | Кількість витоків на газопроводах, що були виявлені за повідомленням третіх осіб                                                                 | од.            | 125       |                    |                                                  |    |    |
| 7.1   | Кількість витоків на газопроводах, що були виявлені за повідомленням третіх осіб, на 1 км мережі (рядок 7/рядок 1)                               | од.            | 130       |                    |                                                  |    |    |
| 8     | Загальна кількість аварійних викликів                                                                                                            | од.            | 135       |                    |                                                  |    |    |
| 8.1   | Кількість аварійних викликів з часом прибуття на місце виклику, що перевищує 40 хвилин                                                           | од.            | 140       |                    |                                                  |    |    |
| 8.2   | Відсоток кількості випадків з перевищенням часу прибуття на місце аварії при аварійному виклику (рядок 8.1/рядок 8) × 100                        | %              | 145       |                    |                                                  |    |    |

Керівник (власник) суб'єкта господарювання

(П. И. Б.)

Виконавець

(П. И. Б.)

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

## **ЗАТВЕРДЖЕНО**

Постанова Національної  
комісії, що здійснює державне  
регулювання у сферах  
енергетики та комунальних  
послуг

10.11.2022 № 1416

### **ІНСТРУКЦІЯ щодо заповнення форми звітності № 2-НКРЕКП-газ-якість-розподіл (річна) «Звіт щодо безпеки газорозподільних систем»**

#### **1. Загальні положення**

1.1. Ця Інструкція поширюється на суб'єктів господарювання, які отримали ліцензію на право здійснення господарської діяльності з розподілу природного газу (далі – ліцензіат).

1.2. Ця Інструкція визначає порядок заповнення форми звітності № 2-НКРЕКП-газ-якість-розподіл (річна) «Звіт щодо безпеки газорозподільних систем» (далі – форма № 2-НКРЕКП-газ-якість-розподіл, форма № 2) та терміни її подання до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП).

1.3. Ця Інструкція розроблена відповідно до:  
законів України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг», «Про ринок природного газу»;

Кодексу газорозподільних систем, затвердженого постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2494;

Правил безпеки систем газопостачання, затверджених наказом Міністерства енергетики та вугільної промисловості України від 15 травня 2015 року № 285; Порядку технічного огляду, обстеження, оцінки та паспортизації технічного стану, здійснення запобіжних заходів для безаварійного експлуатування систем газопостачання, затвердженого наказом Міністерства енергетики та вугільної промисловості України від 24 жовтня 2011 року № 640;

інших нормативно-правових актів, якими регулюється ліцензована діяльність суб'єктів господарської діяльності з розподілу природного газу.

#### **2. Порядок і терміни надання інформації**

2.1. Форма № 2-НКРЕКП-газ-якість-розподіл подається ліцензіатом у цілому по суб'єкту господарювання.

2.2. Форма № 2-НКРЕКП-газ-якість-розподіл складається станом на останнє число звітного періоду та подається ліцензіатом до НКРЕКП не пізніше ніж через 30 днів після звітного періоду.

2.3. Звітним періодом є рік.

2.4. Форма № 2 направляється ліцензіатом до НКРЕКП в електронному вигляді у форматі «xls» або «xlsx» згідно з формою, розміщеною на вебсайті НКРЕКП, на адресу: [sqrgas@nerc.gov.ua](mailto:sqrgas@nerc.gov.ua) у двох примірниках:

з накладенням кваліфікованого електронного підпису уповноваженої особи ліцензіата та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата з дотриманням вимог законів України «Про електронні документи та електронний документообіг» та «Про електронні довірчі послуги»;

без накладення кваліфікованого електронного підпису та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата.

НКРЕКП протягом 10 робочих днів з дня надходження до НКРЕКП форми № 2 надсилає ліцензіату повідомлення в електронній формі про одержання форми № 2 (на електронну адресу, з якої було надіслано зазначену інформацію). Датою подання форми звітності № 2-НКРЕКП-газ-якість-розподіл вважається дата її надходження до НКРЕКП.

2.5. Ліцензіат не має права вносити зміни до затвердженого зразка форми звітності.

2.6. У разі виправлення звітних даних, зазначених у формі № 2, після відправлення ліцензіат зобов'язаний терміново надіслати до НКРЕКП виправлену форму № 2, а також супровідний лист в електронному вигляді (з накладенням кваліфікованого електронного підпису уповноваженої особи ліцензіата та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата) із зазначенням причин таких виправлень.

2.7. Ліцензіат зберігає інформацію (у тому числі первинні підтвердні документи), на основі якої формувалися дані форми звітності № 2-НКРЕКП-газ-якість-розподіл, упродовж не менше 3 років. При цьому строк зберігання даної інформації не може бути меншим за період діяльності, який був предметом планової виїзної перевірки НКРЕКП ліцензіата.

### **3. Пояснення щодо заповнення форми звітності № 2-НКРЕКП-газ-якість-розподіл**

3.1. У форми звітності № 2-НКРЕКП-газ-якість-розподіл відображається інформація щодо безпеки газорозподільних систем загалом (графіа 1) та за тиском газопроводу (графіа 2 – 4):

1) у рядку 005 «Протяжність газопроводів, що обліковуються на балансі Оператора ГРМ, станом на кінець звітного періоду, у т. ч.:» зазначаються сумарні дані щодо протяжності газопроводів, що обліковуються на балансі Оператора ГРМ, станом на кінець звітного року та за типами газопроводів (рядки 010 – 030) з точністю до трьох знаків після коми. Значення рядка 005 дорівнює сумі значень рядків 010, 025 та 030. Дані щодо протяжності розподільних газопроводів мають узгоджуватись з даними розділу Х «Основні техніко-економічні показники активів у розрізі форми власності» форми звітності № 8а-НКРЕКП-газ-моніторинг (річна) «Звіт про забезпечення доступу та приєднання до газорозподільної системи», затвердженій постановою НКРЕКП від 07 липня 2016 року № 1234, щодо протяжності розподільних газопроводів, які є на балансі (в обслуговуванні) ліцензіата;

2) у рядку 035 «Сумарна протяжність перевірених у рамках технічного огляду газопроводів у звітному році» зазначаються сумарні дані щодо протяжності газопроводів, перевірених під час технічних оглядів (обходів) трас розподільних газопроводів та введів протягом звітного року та за типами газопроводів (рядки 040 – 060) (з урахуванням періодичності огляду) з точністю до трьох знаків після коми. Значення рядка 035 дорівнює сумі значень рядків 040, 055 та 060;

3) у рядку 065 «Частка протяжності перевірених у рамках технічного огляду газопроводів до сумарної протяжності газопроводів» зазначається частка протяжності перевірених у рамках технічного огляду газопроводів до сумарної протяжності газопроводів на балансі Оператора ГРМ, що розраховується як відношення рядка 035 до рядка 005, з точністю до двох знаків після коми;

4) у рядку 070 «Сумарна протяжність обстежених у рамках КПО розподільних газопроводів у звітному році» зазначаються сумарні дані щодо протяжності розподільних газопроводів, що обліковуються на балансі Оператора ГРМ, перевірених під час комплексного приладового обстеження (далі – КПО) розподільних газопроводів протягом звітного року та за типами розподільних газопроводів (рядки 075 – 090) (з урахуванням періодичності огляду) з точністю до трьох знаків після коми. Значення рядка 070 дорівнює сумі значень рядків 075 та 090;

5) у рядку 095 «Частка протяжності перевірених у рамках КПО розподільних газопроводів до протяжності розподільних газопроводів» зазначається частка протяжності перевірених у рамках КПО розподільних газопроводів до протяжності розподільних газопроводів на балансі Оператора ГРМ, що розраховується як відношення рядка 070 до суми значень рядків 010 та 025, з точністю до двох знаків після коми;

6) у рядках 100 та 105 зазначається кількість газорегуляторних пунктів (ГРП), шафових газорегуляторних пунктів (ШГРП), газорегуляторних установок (ГРУ), що обліковуються на балансі Оператора ГРМ, станом на кінець звітного року (рядок 100) та які пройшли технічне обслуговування у звітному році (рядок 105);

7) у рядку 110 «Частка ГРП, ШГРП, ГРУ, що пройшли технічне обслуговування у звітному році» зазначається частка ГРП, ШГРП, ГРУ, що обліковуються на балансі Оператора ГРМ та пройшли технічне обслуговування у звітному році, яка розраховується як відношення значення рядка 105 до значення рядка 100 з точністю до двох знаків після коми;

8) у рядку 115 «Кількість витоків, що були виявлені внаслідок планових технічних оглядів та обстежень» зазначаються дані щодо кількості виявлених під час планових технічних оглядів та обстежень витоків газу;

9) у рядку 120 «Кількість витоків, що були виявлені при планових технічних оглядах та обстеженнях газопроводів на 1 км мережі» зазначається відношення кількості виявлених під час планових технічних оглядів та обстежень витоків газу (окрім витоків, що зафіксовані на внутрішньобудинкових газових мережах) (рядок 115) до протяжності газопроводів, що обліковуються на балансі Оператора ГРМ, станом на кінець звітного періоду (рядок 005) з точністю до трьох знаків після коми;

10) у рядку 125 «Кількість витоків на газопроводах, що були виявлені за повідомленням третіх осіб» зазначаються дані щодо кількості виявлених за повідомленням третіх осіб витоків газу (окрім витоків, що зафіксовані на внутрішньобудинкових газових мережах), зокрема за повідомленнями (заявками) черговому диспетчеру аварійно-диспетчерської служби;

11) у рядку 130 «Кількість витоків на газопроводах, що були виявлені за повідомленням третіх осіб, на 1 км мережі» зазначається відношення кількості виявлених за повідомленням третіх осіб витоків газу (рядок 125) до протяжності газопроводів, що обліковуються на балансі Оператора ГРМ, станом на кінець звітного періоду (рядок 005) з точністю до трьох знаків після коми;

12) у рядку 135 «Загальна кількість аварійних викликів» зазначається загальна кількість аварійних викликів на місце аварій, що надходять від заявників до аварійно-диспетчерської служби;

13) у рядку 140 «Кількість аварійних викликів з часом прибуття на місце виклику, що перевищує 40 хвилин» зазначається загальна кількість аварійних

викликів з часом прибуття на місце виклику бригади аварійно-диспетчерської служби, що перевищує 40 хвилин від часу надходження повідомлення (заявки);

14) у рядку 145 «Відсоток кількості випадків з перевищенням часу прибуття на місце аварії при аварійному виклику» зазначається відношення кількості аварійних викликів з часом прибуття на місце виклику бригади аварійно-диспетчерської служби, що перевищує 40 хвилин від часу надходження повідомлення (заявки) (рядок 140) до загальної кількості аварійних викликів (рядок 135) з точністю до двох знаків після коми.

**Директор Департаменту із регулювання  
відносин у нафтогазовій сфері**

**Т. Рябуха**

## ЗВІТНІСТЬ

### Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг розподілу природного газу та надання компенсацій споживачам

за

квартал

року

|                                                                                                                                                                                                                       |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Подають                                                                                                                                                                                                               | Строк надання                                      |
| Суб'єкти господарювання, що мають ліцензію на провадження господарської діяльності з розподілу природного газу, –<br>Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг | До 30 числа місяця, наступного за звітним періодом |

Респондент:

Найменування суб'єкта господарювання: \_\_\_\_\_

Офіційний вебсайт: \_\_\_\_\_

Код ЄДРПОУ: \_\_\_\_\_

Енергетичний ідентифікаційний код (EIC) учасника ринку: \_\_\_\_\_

Місцезнаходження: \_\_\_\_\_

(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № офісу)

#### Розділ І. 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          | Приєднання об'єктів замовників (технічний доступ) до ГРМ, у тому числі:                                                                                                                                                                                                                       | 005       |                                    |                                                                                 |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S1.1        | надання інформації щодо величини 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                                                                    |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S1.2        | надання замовнику рахунка на оплату за надання вихідних даних (документів), які необхідні для проведення гідрравлічного розрахунку (п. 3 гл. 1 розділу V*);                                                                                                                                   | 015       |                                    | 10 роб. днів                                                                    |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S1.3        | надання замовнику вихідних даних (документів), які необхідні для проведення гідрравлічного розрахунку (п. 3 гл. 1 розділу V*);                                                                                                                                                                | 020       |                                    | 10 роб. днів                                                                    |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S1.4        | надання проекту договору на приєднання, проекту технічних умов приєднання та відповідних рахунків щодо їх оплати (п. 2 гл. 2 розділу V*);                                                                                                                                                     | 025       |                                    | 10 роб. днів                                                                    |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S1.5        | погодження проекту 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       |                                    | 15 днів                                                                         |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| 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       |                                    | 10 роб. днів                                                                    |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S1.7        | погодження проекту внутрішнього газопостачання в частині організації вузла обліку або надання вичерпного переліку зауважень до нього (п. 8 гл. 2 розділу V*);                                                                                                                                 | 040       |                                    | 15 днів                                                                         |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S1.8        | надання послуги з приєднання до газорозподільної системи (п. 2 гл. 2 розділу V*);                                                                                                                                                                                                             | 045       |                                    | протягом строку, визначеного договором на приєднання 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       |                                    |                                                                                 |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S1.9.1      | у міській місцевості                                                                                                                                                                                                                                                                          | 055       |                                    | 10 роб. днів (якщо договором на приєднання не встановлений більш пізній термін) |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S1.9.2      | у сільській місцевості                                                                                                                                                                                                                                                                        | 060       |                                    | 15 роб. днів (якщо договором на приєднання не встановлений більш пізній термін) |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S1.10       | пуск газу в газові мережі внутрішнього газопостачання, у тому числі (п. 9 гл. 2 розділу V*);                                                                                                                                                                                                  | 065       |                                    |                                                                                 |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S1.10.1     | у міській місцевості                                                                                                                                                                                                                                                                          | 070       |                                    | 5 роб. днів                                                                     |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S1.10.2     | у сільській місцевості                                                                                                                                                                                                                                                                        | 075       |                                    | 10 роб. днів                                                                    |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S2          | Комерційні умови доступу до газорозподільної системи:                                                                                                                                                                                                                                         | 080       |                                    |                                                                                 |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S2.1        | надання письмової форми договору розподілу природного газу, підписаного уповноваженою особою Оператора ГРМ (п. 4 гл. 3 розділу VI*);                                                                                                                                                          | 085       |                                    | 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       |                                    | 10 роб. днів                                                                    |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S2.3        | укладання договору розподілу природного газу з новим власником (надання (підтвердження) сформованої заяви-приєднання до умов договору розподілу природного газу) (п. 6 гл. 3 розділу VI*);                                                                                                    | 095       |                                    | 10 роб. днів                                                                    |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S2.4        | повернення суми переплати споживачу за послугу розподілу природного газу (п. 6.6 розділу VI**);                                                                                                                                                                                               | 100       |                                    | 10 роб. днів                                                                    |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S3          | Припинення/відновлення газопостачання:                                                                                                                                                                                                                                                        | 105       |                                    |                                                                                 |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| 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                                        |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| 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       |                                    |                                                                                 |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S3.2.1      | у міській місцевості                                                                                                                                                                                                                                                                          | 120       |                                    | 2 роб. дні                                                                      |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S3.2.2      | у сільській місцевості                                                                                                                                                                                                                                                                        | 125       |                                    | 5 днів                                                                          |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S3.3        | тимчасове припинення розподілу природного газу побутового споживача, який не забезпечений лічильником газу, у тому числі (п. 3 гл. 4 розділу IX*);                                                                                                                                            | 130       |                                    |                                                                                 |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S3.3.1      | у міській місцевості                                                                                                                                                                                                                                                                          | 135       |                                    | 5 роб. днів                                                                     |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S3.3.2      | у сільській місцевості                                                                                                                                                                                                                                                                        | 140       |                                    | 10 роб. днів                                                                    |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S4          | Якість газу в газорозподільних системах:                                                                                                                                                                                                                                                      | 145       |                                    |                                                                                 |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S4.1        | перевірка величини тиску та/або якісних показників газу, у тому числі (п. 5 гл. 2 розділу VIII*);                                                                                                                                                                                             | 150       |                                    |                                                                                 |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S4.1.1      | у міській місцевості                                                                                                                                                                                                                                                                          | 155       |                                    | 2 роб. дні                                                                      |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S4.1.2      | у сільській місцевості                                                                                                                                                                                                                                                                        | 160       |                                    | 5 днів                                                                          |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S4.2        | надання підтвердних документів щодо ФХП природного газу (п. 5 гл. 2 розділу VIII*);                                                                                                                                                                                                           | 165       |                                    | 5 роб. днів                                                                     |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S5          | Комерційний та приладовий облік природного газу:                                                                                                                                                                                                                                              | 170       |                                    |                                                                                 |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S5.1        | Звіряння фактично використаних об'єктом побутового споживача об'ємів природного газу із складанням відповідного акта (п. 6 гл. 4 розділу IX*);                                                                                                                                                | 175       |                                    | 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       |                                    | 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       |                                    | 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       |                                    |                                                                                 |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| 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       |                                    | 30 днів                                                                         |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S6.2        | для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за послуги розподілу природного газу                                                                                                                                                                                                        | 200       |                                    | 5 роб. днів                                                                     |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S6.3        | для звернень щодо припинення/обмеження газопостачання (розподілу природного газу) на об'єкт споживача                                                                                                                                                                                         | 205       |                                    | 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       |                                    | 2 місяці                                                                        |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| Разом       |                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 215       |                                    |                                                                                 |                                            |                                                                                            |                                                                           |

## 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 компенсації споживачам (замовникам) |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| А                                                   | Б                                                                                                                                                                                                                                                                   | В                                                                               | Г         | 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 приєднання, проєкту технічних умов приєднання 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 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 проєкту 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 зовнішнього та внутрішнього газопостачання)                                                                                                                                      |                                                                                 | 260       |                                          |                                                                |
| Пп. 9 абз. 2                                        | у міській місцевості                                                                                                                                                                                                                                                | 10 роб. днів (якщо договором на приєднання не встановлений більш пізній термін) | 265       |                                          |                                                                |
| Пп. 9 абз. 3                                        | у сільській місцевості                                                                                                                                                                                                                                              | 15 роб. днів (якщо договором на приєднання 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                                                                                                                                                          |                                                                                 | 290       |                                          |                                                                |
| Пп. 12                                              | Надання повідомлення споживачу про коригування персоналізованих даних споживача, що зазначені у договорі розподілу природного газу                                                                                                                                  |                                                                                 | 295       |                                          |                                                                |
| Пп. 13                                              | Укладання договору розподілу природного газу з новим власником (надання (підтвердження) сформованої заяви-приєднання до умов договору розподілу природного газу)                                                                                                    |                                                                                 | 300       |                                          |                                                                |
| Пп. 14                                              | Повернення суми переплати споживачу за послугу з розподілу природного газу                                                                                                                                                                                          |                                                                                 | 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*                                                                                        |                                                                                 | 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                                                                                                                                                                                                           |                                                                                 | 360       |                                          |                                                                |
| Пп. 20                                              | Звіряння фактично використаних об'єктом побутового споживача об'ємів природного газу із складанням відповідного акта                                                                                                                                                |                                                                                 | 365       |                                          |                                                                |
| Пп. 21                                              | Позачергова або експертна перевірка ЗВТ, якщо її ініціатором є споживач, та у випадку її проведення Оператором ГРМ                                                                                                                                                  |                                                                                 | 370       |                                          |                                                                |
| Пп. 22                                              | Експертиза ЗВТ та/або пломби, ініційована споживачем (крім випадку проведення експертизи ЗВТ та/або пломби суб'єктами судово-експертної діяльності)                                                                                                                 |                                                                                 | 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») |                                                                                 | 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

Виконавець

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

(П. І. Б.)

(П. І. Б.)

## **ЗАТВЕРДЖЕНО**

Постанова Національної  
комісії, що здійснює  
державне регулювання у  
сферах енергетики та  
комунальних послуг  
10.11.2022 № 1416

### **ІНСТРУКЦІЯ**

**щодо заповнення форми звітності № 3-НКРЕКП-газ-якість-розподіл  
(квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг  
розподілу природного газу та надання компенсацій споживачам»**

#### **1. Загальні положення**

1.1. Ця Інструкція поширюється на суб'єктів господарювання, які отримали ліцензію на право здійснення господарської діяльності розподілу природного газу (далі – ліцензіат).

1.2. Ця Інструкція визначає порядок заповнення форми звітності № 3-НКРЕКП-газ-якість-розподіл (квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг розподілу природного газу та надання компенсацій споживачам» (далі – форма № 3-НКРЕКП-газ-якість-розподіл, форма № 3), додатків до неї та терміни їх подання до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП).

1.3. У цій Інструкції терміни вживаються в таких значеннях:

дата завершення надання послуги – дата завершення відліку строку надання послуги (надання відповіді, виконання робіт) споживачеві (замовнику), що підтверджується відповідним актом, реєстрацією вихідної інформації або іншим установленим документом;

дата початку надання послуги – дата початку відліку строку надання послуги (надання визначених законодавством повідомлень) споживачеві (замовнику) з моменту отримання ліцензіатом від споживача (замовника) усіх необхідних даних (факт отримання та повнота змісту яких установлюються відповідним документом, зареєстрованим як вхідна кореспонденція) та за необхідності оплати послуги відповідно до норм законодавства або з моменту зафіксованого надання повідомлення споживачу;

джерело інформації – паперовий, електронний або магнітний носій інформації, на якому зафіксовані первинні дані, що використовуються для розрахунку показників якості надання послуг розподілу природного газу;

комерційна якість надання послуг розподілу природного газу – якість надання послуг ліцензіатом споживачеві (замовнику), що передбачає дотримання ліцензіатом строків надання послуг та виконання робіт, розгляд звернень споживачів, надання повідомлень споживачу щодо припинення газопостачання, встановлених чинним законодавством, зокрема Кодексом газорозподільних систем, затвердженим постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2494 (далі – Кодекс ГРМ), Мінімальними стандартами та вимогами до якості обслуговування споживачів природного газу та порядком надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженими постановою НКРЕКП від 21 вересня 2017 року № 1156 (у редакції постанови НКРЕКП від 10 листопада 2022 року № 1415) (далі – Стандарти та вимоги).

Скорочення, що застосовуються в Інструкції та її додатках:

Вс – вина споживача або третіх осіб;

ГРМ – газорозподільні системи;

ЗВТ – засіб вимірювальної техніки;

ФМ – форс-мажорні обставини;

ФХП – фізико-хімічні показники, фізико-хімічні характеристики.

1.4. Ця Інструкція розроблена відповідно до:

законів України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг», «Про ринок природного газу»;

Кодексу ГРМ, Стандартів та вимог;

інших нормативно-правових актів, якими регулюється ліцензована діяльність суб'єктів господарської діяльності з розподілу природного газу.

## **2. Порядок і терміни надання інформації**

2.1. Форма № 3-НКРЕКП-газ-якість-розподіл подається ліцензіатами у цілому по суб'єкту господарювання.

2.2. Форма № 3-НКРЕКП-газ-якість-розподіл складається станом на останнє число звітного періоду та подається ліцензіатом до НКРЕКП не пізніше ніж через 30 днів після звітного періоду.

2.3. Звітним періодом є квартал.

2.4. Форма № 3 направляється ліцензіатом до НКРЕКП в електронному вигляді у форматі «xls» або «xlsx» або «xlsm» згідно з формою, розміщеною на вебсайті НКРЕКП, на адресу: [sqrgas@nerc.gov.ua](mailto:sqrgas@nerc.gov.ua) у двох примірниках:

з накладенням кваліфікованого електронного підпису уповноваженої особи ліцензіата та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата з дотриманням вимог законів України «Про електронні документи та електронний документообіг» та «Про електронні довірчі послуги»;

без накладення кваліфікованого електронного підпису та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата.

НКРЕКП протягом 10 робочих днів з дня надходження до НКРЕКП форми № 3 надсилає ліцензіату повідомлення в електронній формі про одержання форми № 3 (на електронну адресу, з якої було надіслано зазначену інформацію). Датою подання форми звітності № 3-НКРЕКП-газ-якість-розподіл вважається дата її надходження до НКРЕКП.

2.5. Ліцензіат не має права вносити зміни до затвердженого зразка форми звітності.

2.6. У разі виправлення звітних даних, зазначених у формі № 3, після відправлення ліцензіат зобов'язаний терміново надіслати до НКРЕКП виправлену форму № 3, а також супровідний лист в електронному вигляді (з накладенням кваліфікованого електронного підпису уповноваженої особи ліцензіата та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата) із зазначенням причин таких виправлень.

2.7. Ліцензіат зберігає інформацію (у тому числі первинні підтвердні документи), на основі якої формувалися дані форми звітності № 3-НКРЕКП-газ-якість-розподіл, упродовж не менше 3 років. При цьому строк зберігання даної інформації не може бути меншим за період діяльності, який був предметом планової виїзної перевірки НКРЕКП ліцензіата.

### **3. Порядок формування загальної інформації, пов'язаної з заповненням форми звітності № 3-НКРЕКП-газ-якість-розподіл**

3.1. Ліцензіат повинен забезпечити ведення:

- 1) переліку джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг згідно з додатком 1 до цієї Інструкції;
- 2) реєстру надання послуг та письмових звернень споживачів згідно з додатком 2 до цієї Інструкції;
- 3) реєстру надання компенсацій споживачам (замовникам) згідно з додатком 3 до цієї Інструкції.

3.2. Перелік джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг формується згідно з додатком 1 до цієї Інструкції, а саме:

- графа 1 – № з/п – номер за порядком;
- графа 2 – код джерела інформації – код, який для зручності присвоює ліцензіат власним джерелам інформації, що використовуються для моніторингу показників якості надання послуг розподілу природного газу;

графа 3 – назва джерела інформації – назва журналу, електронної бази даних, інших джерел;

графа 4 – форма ведення джерела інформації – паперова, електронна, магнітна;

графа 5 – стислий перелік інформації, що містить зазначене джерело інформації.

3.3. Реєстр надання послуг та письмових звернень споживачів формується згідно з додатком 2 до цієї Інструкції.

До реєстру вносяться випадки надання послуг споживачам (замовникам), надання відповідей на звернення споживачів, фактичного здійснення припинення газопостачання (розподілу природного газу) з укладанням акта про припинення розподілу природного газу, які були завершені у звітному кварталі незалежно від дати їх початку.

Графи реєстру заповнюються таким чином:

графа 1 – № з/п – номер за порядком;

графа 2 – код виду послуги відповідно до переліку послуг, наведеного в графах А та Б глави 1 форми № 3-НКРЕКП-газ-якість-розподіл;

графа 3 – назва структурного підрозділу ліцензіата, відповідального за надання послуги споживачу (замовнику);

графа 4 – код джерела інформації відповідно до переліку, затвердженого внутрішнім розпорядчим документом ліцензіата. Може відображатися декілька кодів джерела інформації, що містять інформацію про дату початку та завершення надання послуги;

графи 5 – 8 – інформація про споживача: прізвище, ім'я, по батькові побутового споживача або найменування непобутового споживача, адреса об'єкта споживача, інша інформація (телефон, адреса електронної пошти, реєстраційний номер тощо), тип споживача (побутовий/непобутовий);

графа 9 – предмет звернення: заповнюється лише для письмових звернень споживачів (літери «С», «П», «З» відповідно для скарг, пропозицій (зауважень) та заяв (клопотань));

графа 10 – дата початку надання послуги:

з надання інформації щодо величин технічної потужності та вільної потужності для забезпечення нових приєднань (резерву потужності) у певній точці/ділянці ГРМ, визначеній замовником, на газорегуляторних пунктах – дата отримання відповідного запиту від замовника, в іншій точці/ділянці ГРМ – дата сплати замовником послуги Оператора ГРМ з гідравлічного розрахунку в зазначеній точці/ділянці;

з надання замовнику рахунка на оплату за надання вихідних даних (документів), які необхідні для проведення гідравлічного розрахунку – дата отримання відповідного запиту (звернення) замовника;

з надання замовнику вихідних даних (документів), які необхідні для проведення гідравлічного розрахунку, – дата отримання оплати від замовника за надання таких вихідних даних;

з надання проєкту договору на приєднання, проєкту технічних умов приєднання та відповідних рахунків щодо їх оплати – дата реєстрації заяви про приєднання;

з погодження проєкту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини у разі його розробки замовником або надання вичерпного переліку зауважень до нього – дата отримання проєкту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини;

з 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, – дата надання споживачеві повідомлення про погодження проєкту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини;

з погодження проєкту внутрішнього газопостачання в частині організації вузла обліку або надання вичерпного переліку зауважень до нього, якщо технічними умовами приєднання точка вимірювання (місце встановлення комерційного вузла обліку) буде визначена в газових мережах внутрішнього газопостачання, – дата отримання проєкту внутрішнього газопостачання;

з надання послуги з приєднання до газорозподільної системи – дата укладання договору на приєднання;

із забезпечення підключення об'єкта замовника до ГРМ (фізичне з'єднання газових мереж зовнішнього та внутрішнього газопостачання) – дата надання Оператору ГРМ замовником підтвердних документів про введення в експлуатацію газових мереж внутрішнього газопостачання та їх фізичну наявність у точці приєднання (за умови дотримання замовником оплати вартості послуги з приєднання);

з пуску газу в газові мережі внутрішнього газопостачання – дата укладення договору розподілу природного газу та після набуття споживачем підтверджених обсягів природного газу на відповідний період (дата отримання відповідного звернення споживача у разі наявності договору розподілу природного газу при реконструкції чи технічному переоснащенні вже підключеного до ГРМ об'єкта);

з надання письмової форми договору розподілу природного газу, підписаного уповноваженою особою Оператора ГРМ, – дата отримання відповідного письмового звернення споживача;

з надання повідомлення споживачу про коригування персоніфікованих даних споживача, що зазначені у договорі розподілу природного газу, – дата реєстрації відповідної заяви про внесення змін до персоніфікованих даних або дата отримання уточнених документів та даних, отриманих Оператором ГРМ на письмовий запит щодо уточнення даних;

з укладання договору розподілу природного газу з новим власником (надання (підтвердження) сформованої заяви-приєднання до умов договору розподілу природного газу) – дата реєстрації відповідної заяви про укладання договору розподілу природного газу або дата отримання уточнених документів

та даних, отриманих Оператором ГРМ на письмовий запит щодо уточнення даних;

з повернення суми переплати споживачу за послугу розподілу природного газу – дата отримання відповідної письмової вимоги споживача;

з надання повідомлення про припинення газопостачання/розподілу природного газу на об'єкт побутового споживача у випадках, визначених пунктом 1 глави 7 розділу VI Кодексу ГРМ – дата надсилання рекомендованим поштовим відправленням або надання побутовому споживачу з позначкою про вручення повідомлення про припинення газопостачання/розподілу;

з відновлення газопостачання (розподілу природного газу) – дата отримання письмового звернення споживача (його постачальника) про відновлення газопостачання (розподілу природного газу) та надання підтвердження усунення порушень (за їх наявності) і відшкодування Оператору ГРМ витрат на припинення та відновлення газопостачання (розподілу природного газу);

з тимчасового припинення розподілу природного газу побутового споживача, який не забезпечений лічильником газу – дата реєстрації відповідної заяви споживача;

з перевірки величини тиску та/або якісних показників газу – дата надходження відповідної письмової заяви споживача;

з надання підтвердних документів щодо ФХП природного газу – дата надходження відповідного письмового запиту споживача;

із звіряння фактично використаних об'єктом побутового споживача об'ємів природного газу із складанням відповідного акта – дата отримання відповідного письмового звернення побутового споживача;

з позачергової або експертної повірки ЗВТ, якщо її ініціатором є споживач та у випадку її проведення Оператором ГРМ, – дата отримання Оператором ГРМ заяви споживача;

з експертизи ЗВТ та/або пломби, ініційованої споживачем (крім випадку проведення експертизи ЗВТ та/або пломби суб'єктами судово-експертної діяльності) – дата складання протоколу щодо направлення ЗВТ та/або пломби на експертизу;

з розгляду письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача) – дата надходження звернення;

з розгляду 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») – дата складання акта про порушення;

графа 11 – дата завершення надання послуги:

з надання інформації щодо величин технічної потужності та вільної потужності для забезпечення нових приєднань (резерву потужності) у певній точці/ділянці ГРМ, визначеній замовником, – дата надання замовнику відповідної інформації, зафіксована в джерелах інформації;

з надання замовнику рахунка на оплату за надання вихідних даних (документів), які необхідні для проведення гідравлічного розрахунку – дата надання замовнику рахунка на оплату, зафіксована у джерелах інформації;

з надання замовнику вихідних даних (документів), які необхідні для проведення гідравлічного розрахунку, – дата надання замовнику вихідних даних (документів), зафіксована у джерелах інформації;

з надання проєкту договору на приєднання, проєкту технічних умов приєднання та відповідних рахунків щодо їх оплати – дата надання замовнику у визначеному ним в опитувальному листі способі проєкту договору на приєднання, проєкту технічних умов приєднання та відповідних рахунків щодо їх оплати, зафіксована в джерелах інформації;

з погодження проєкту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини у разі його розробки замовником або надання вичерпного переліку зауважень до нього – дата надання споживачеві повідомлення про погодження проєкту зовнішнього газопостачання та його кошторисної частини, зафіксована у джерелах інформації;

з 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, – зафіксована у джерелах інформації дата направлення замовнику додаткової угоди до договору на приєднання, у якій визначено строк забезпечення послуги Оператора ГРМ з приєднання об'єкта замовника до ГРМ (будівництва газових мереж зовнішнього газопостачання від місця забезпечення потужності до точки приєднання) та вартість цієї послуги (плати за приєднання);

з погодження проєкту внутрішнього газопостачання в частині організації вузла обліку або надання вичерпного переліку зауважень до нього, якщо технічними умовами приєднання точка вимірювання (місце встановлення комерційного вузла обліку) буде визначена в газових мережах внутрішнього газопостачання, – дата надання замовнику повідомлення про погодження проєкту внутрішнього газопостачання в частині організації вузла обліку або надання вичерпного переліку зауважень до нього, зафіксована у джерелах інформації;

з надання послуги з приєднання до газорозподільної системи – дата укладання акта виконання послуги приєднання;

із забезпечення підключення об'єкта замовника до ГРМ – дата здійснення Оператором ГРМ фізичного з'єднання газових мереж зовнішнього та внутрішнього газопостачання, зафіксована у джерелах інформації;

з пуску газу в газові мережі внутрішнього газопостачання – дата пуску газу в газові мережі внутрішнього газопостачання, зафіксована у джерелах інформації;

з надання письмової форми договору розподілу природного газу, підписаного уповноваженою особою Оператора ГРМ, – дата надання письмової форми договору розподілу природного газу, підписаного уповноваженою особою Оператора ГРМ, зафіксована у джерелах інформації;

з надання повідомлення споживачу про коригування персоніфікованих даних споживача, що зазначені у договорі розподілу природного газу, – дата надання повідомлення споживачу про коригування персоніфікованих даних споживача, зафіксована у джерелах інформації;

з укладання договору розподілу природного газу з новим власником – дата надання (підтвердження) споживачу сформованої заяви-приєднання до умов договору розподілу природного газу, зафіксована у джерелах інформації;

з повернення суми переплати споживачу за послугу розподілу природного газу – дата повернення суми переплати на поточний рахунок споживача або дата надання обґрунтованої відповіді споживачу щодо неповернення суми переплати, зафіксована у джерелах інформації;

з надання повідомлення про припинення газопостачання/розподілу природного газу на об'єкт побутового споживача у випадках, визначених пунктом 1 глави 7 розділу VI Кодексу ГРМ – дата складання акта про припинення газопостачання (розподілу природного газу);

з відновлення газопостачання (розподілу природного газу) – дата відновлення газопостачання (розподілу природного газу) (зняття заглушок), зафіксована у джерелах інформації;

з тимчасового припинення розподілу природного газу побутового споживача, який не забезпечений лічильником газу – дата припинення (обмеження) розподілу природного газу на об'єкт (газовий прилад) споживача шляхом закриття та опломбування в установленому законодавством порядку запірних пристроїв, зафіксована у джерелах інформації;

з перевірки величини тиску та/або якісних показників газу – дата взяття контрольної проби газу представниками Оператора ГРМ, зафіксована у джерелах інформації;

з надання підтвердних документів щодо ФХП природного газу – дата надання копії паспорта ФХП природного газу за останній календарний місяць, зафіксована у джерелах інформації;

із звіряння фактично використаних об'єктом побутового споживача об'ємів природного газу із складанням відповідного акта – дата укладання акта звіряння, зафіксована у джерелах інформації;

з позачергової або експертної повірки ЗВТ, якщо її ініціатором є споживач, та у випадку її проведення Оператором ГРМ – дата оформлення висновку (довідки) за підсумками проведення позачергової чи експертної повірки, зафіксована в джерелах інформації;

з експертизи ЗВТ та/або пломби, ініційованої споживачем (крім випадку проведення експертизи ЗВТ та/або пломби суб'єктами судово-експертної діяльності) – дата укладання акта експертизи ЗВТ, зафіксована в журналі реєстрації актів експертизи;

з розгляду письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача) – дата надання відповіді на письмове звернення споживача (дата реєстрації листа-відповіді у відповідному джерелі інформації);

з розгляду 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») – дата розгляду акта комісією з розгляду актів про порушення Оператора ГРМ та прийняття нею відповідного рішення щодо акта про порушення;

графа 12 – кінцева дата завершення надання послуги відповідно до договору про приєднання: заповнюється лише для послуги з приєднання до газорозподільної системи (вказується дата виконання приєднання, зазначена у договорі на приєднання) та для забезпечення підключення об'єкта замовника до ГРМ, якщо договором на приєднання встановлений більш пізній термін підключення, ніж визначений законодавством;

графи 13 та 14 – тривалість обґрунтованої та документально підтвердженої затримки надання послуги внаслідок форс-мажорних обставин або з вини споживача (календарних днів/робочих днів). Тривалість затримки зазначається в календарних або робочих днях (у графі 13 або 14) відповідно до встановлених законодавством строків;

графи 15 та 16 – тривалість надання послуги: кількість календарних/робочих днів з початку надання послуги до завершення надання послуги за вирахуванням часу обґрунтованої затримки надання послуги. Тривалість надання послуги у робочих днях розраховується з урахуванням норм статті 67 Кодексу законів про працю України та рекомендацій Кабінету Міністрів України щодо перенесення робочих днів для режиму роботи з п'ятиденним робочим тижнем із двома вихідними днями в суботу та неділю;

графа 17 – причина затримки. Може мати значення: Вс, ФМ. Затримка у наданні внаслідок форс-мажорних обставин або з вини споживачів має бути документально підтверджена.

графа 18 – допускаються примітки ліцензіата, які уточнюють певні особливості надання даного виду послуг.

3.4. Якщо пуск газу в газові мережі внутрішнього газопостачання здійснений Оператором ГРМ одночасно з підключенням до ГРМ (на момент підключення до ГРМ і прийняття в експлуатацію вузла обліку замовник забезпечив укладення договору розподілу природного газу, а також у нього наявні підтверджені обсяги природного газу), то при заповненні даних щодо послуги із забезпечення підключення об'єкта замовника до ГРМ у графі 18 зазначається текст «пуск газу» й дані щодо послуги з пуску газу в газові мережі внутрішнього газопостачання для даного замовника в реєстрі надання послуг та письмових звернень споживачів не заповнюються.

3.5. Інформація щодо надання послуги з приєднання до газорозподільної системи, зазначена у реєстрах надання послуг та письмових звернень споживачів звітного року, має узгоджуватись з даними розділу VI «Приєднання до газорозподільної системи» форми звітності № 8а-НКРЕКП-газ-моніторинг

(річна) «Звіт про забезпечення доступу та приєднання до газорозподільної системи», затвердженої постановою НКРЕКП від 07 липня 2016 року № 1234, щодо кількості приєднань.

3.6. Реєстр надання послуг та письмових звернень споживачів подається в електронному вигляді до НКРЕКП не пізніше ніж через 30 днів після завершення звітного кварталу на адресу: [sqrgas@nerc.gov.ua](mailto:sqrgas@nerc.gov.ua) у форматі та порядку, визначеному пунктом 2.4 глави 2 цієї Інструкції.

3.7. Реєстр надання компенсацій споживачам (замовникам) формується згідно з додатком 3 до цієї Інструкції.

До реєстру вносяться випадки надання компенсацій споживачам (замовникам) у звітному кварталі незалежно від дати недотримання мінімальних стандартів якості послуг розподілу природного газу.

Графи реєстру заповнюються таким чином:

графа 1 – № з/п – номер за порядком;

графи 2 – 5 – інформація про споживача (замовника), що отримав компенсацію;

графа 6 – фактична дата надання компенсації;

графа 7 – дата недотримання мінімального стандарту якості;

графа 8 – мінімальний стандарт якості послуг розподілу природного газу, за недотримання якого надається компенсація. Зазначається відповідний підпункт/абзац пункту 2.2 глави 2 Стандартів та вимог;

графа 9 – розмір наданої компенсації, визначений відповідно до Стандартів та вимог, у тому числі щодо надання компенсації у подвійному/п'ятикратному розмірі (з урахуванням податків, якщо такі застосовуються);

графа 10 – спосіб надання компенсації (урахування в рахунку споживача за отримані послуги розподілу природного газу, у рахунок зменшення плати за приєднання або шляхом перерахування коштів за банківськими реквізитами замовника);

графа 11 – примітки.

3.8. Реєстр надання компенсацій споживачам (замовникам) подається в електронному вигляді до НКРЕКП не пізніше ніж через 30 днів після завершення звітного кварталу на адресу: [sqrgas@nerc.gov.ua](mailto:sqrgas@nerc.gov.ua) у форматі та порядку, визначеному пунктом 2.4 глави 2 цієї Інструкції.

#### **4. Пояснення щодо заповнення форми звітності № 3-НКРЕКП-газ-якість-розподіл**

4.1. Розділ I «Інформація щодо показників комерційної якості надання послуг розподілу природного газу» формується на підставі даних додатків 1 – 2 до цієї Інструкції та містить таку інформацію:

- графа А – код послуги;
- графа Б – тип послуги;
- графа В – код рядка;
- графа 1 – кількість наданих послуг (дані указуються окремо за кожним видом послуг у відповідному рядку);
- графа 2 – строк виконання послуги відповідно до законодавства;
- графа 3 – середній фактичний строк виконання послуги. Визначається як відношення сумарної тривалості надання послуги за окремим кодом до загальної кількості наданих послуг;
- графа 4 – кількість послуг, фактичний строк виконання яких перевищив установлені законодавством строки. Визначається на підставі інформації, що містить реєстр надання послуг та письмових звернень споживачів (додаток 2 до цієї Інструкції);
- графа 5 – відсоток послуг, наданих з перевищенням установленого строку виконання, %. Визначається як відношення граfi 4 до граfi 1 розділу I форми звітності № 3-НКРЕКП-газ-якість-розподіл, помножене на 100 %.

4.2. Розділ II «Інформація щодо дотримання мінімальних стандартів якості послуг розподілу природного газу та сум наданих компенсацій споживачам (замовникам)» формується на підставі даних додатка 3 до цієї Інструкції та містить таку інформацію:

- графа А – відповідний підпункт пункту 2.2 глави 2 Стандартів та вимог;
- графи Б та В – мінімальний стандарт якості послуг розподілу природного газу;
- графа Г – код рядка;
- графи 1 та 2 – сума компенсацій, надана споживачам, грн, та кількість випадків надання компенсації споживачам/замовникам (дані зазначаються окремо за кожним видом мінімальних стандартів у відповідному рядку).

**Директор Департаменту із регулювання  
відносин у нафтогазовій сфері**

**Т. Рябуха**

Додаток 1  
до Інструкції щодо заповнення форми  
звітності № 3-НКРЕКП-газ-якість-  
розподіл (квартальна) «Звіт щодо  
показників комерційної якості надання  
послуг розподілу природного газу та  
надання компенсацій споживачам»  
(пункт 3.1)

**Перелік джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг**

за \_\_\_\_\_ рік

| (найменування ліцензіата) |                        |                          |                                                                                                          |                                                                      |
|---------------------------|------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| № з/п                     | Код джерела інформації | Назва джерела інформації | Форма ведення джерела інформації (паперовий журнал, таблиці Microsoft Excel, електронна база даних тощо) | Стислий перелік інформації, яку містить зазначене джерело інформації |
| 1                         | 2                      | 3                        | 4                                                                                                        | 5                                                                    |
|                           |                        |                          |                                                                                                          |                                                                      |

Додаток 2  
до Інструкції щодо заповнення форми звітності  
№ 3-НКРЕКП-газ-якість-розподіл (квартальна) «Звіт щодо  
показників комерційної якості надання послуг розподілу  
природного газу та надання компенсацій споживачам»  
(пункт 3.1)

## Ресстр надання послуг та письмових звернень споживачів

[illegible]

Додаток 3  
до Інструкції щодо заповнення форми звітності  
№ 3-НКРЕКП-газ-якість-розподіл (квартальна) «Звіт щодо  
показників комерційної якості надання послуг розподілу  
природного газу та надання компенсацій споживачам»  
(пункт 3.1)

## Реєстр надання компенсацій споживачам (замовникам)

[illegible]

ЗВІТНІСТЬ  
Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу та надання компенсацій споживачам  
за квартал року

|                                                                                                                    |                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Подають                                                                                                            | Строк надання                                      |
| Суб'єкти господарювання, що мають ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання природного газу, – | До 30 числа місяця, наступного за звітним періодом |
| Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг                   |                                                    |

|                                                         |                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Респондент:                                             |                                                                                                                                       |
| Найменування суб'єкта господарювання:                   |                                                                                                                                       |
| Офіційний вебсайт:                                      |                                                                                                                                       |
| Код ЄДРПОУ:                                             |                                                                                                                                       |
| 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 з постачання 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 від зазначено у графі 2), шт. | Відсоток послуг, наданих з перевищенням установленого строку виконання, % |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| A           | B                                                                                                                                                                                                                               | B         | 1                                  | 2                                                   | 3                                          | 4                                                                                          | 5                                                                         |
| S1          | Надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаного уповноваженою особою постачальника, на вимогу побутового споживача (п. 2 розділу III*)                                                                 | 005       |                                    | 10 роб. днів                                        |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S2          | Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів (п. 5 розділу II*)                                                                                                  | 010       |                                    | не пізніше ніж за 30 днів до дати змін              |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S3          | Повернення переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переплати попередніми постачальниками (п. 24 розділу III*)                                                      | 015       |                                    | 5 роб. днів                                         |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S4          | Надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персоналізованих даних споживача, що зазначені у договорі постачання природного газу (п. 10 розділу III*)                                                             | 020       |                                    | 10 роб. днів                                        |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S5          | Надання на вимогу побутового споживача даних, які підтверджують згоду споживача змінити умови постачання за договором постачання природного газу шляхом обрання іншої комерційної пропозиції постачальника (п. 10 розділу III*) | 025       |                                    | 15 днів                                             |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S6          | Надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні іншої комерційної пропозиції (п. 10 розділу III*)                                                                                                               | 030       |                                    | 10 роб. днів                                        |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S7          | Усунення порушення або надання обґрунтованої відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензії від побутового споживача (п. 28 розділу III*)                                                            | 035       |                                    | 5 роб. днів                                         |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S8          | Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків (п. 5, 8 розділу VI*)                                                                                                                                                | 040       |                                    | 20 роб. днів                                        |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S9          | Розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача) (стаття 20**, пп. 9 п. 3.2 гл. 3***), зокрема:                                                                                | 045       |                                    |                                                     |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S9.1        | окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ                                                                                                                                                   | 050       |                                    | 30 днів                                             |                                            |                                                                                            |                                                                           |
| S9.2        | для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ                                                                                                                                                     | 055       |                                    | 5 роб. днів                                         |                                            |                                                                                            |                                                                           |

Розділ II. Інформація щодо дотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу та сум наданих компенсацій споживачам

| Підпункт пункту 3.2 глави 3 Стандартів та вимог*** | Мінімальний стандарт якості послуг постачання природного газу                                                                                                                                                                                              |                                        | Код рядка | Сума компенсацій, наданих споживачам, грн | Кількість випадків надання компенсацій споживачам |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| A                                                  | B                                                                                                                                                                                                                                                          | B                                      | Г         | 1                                         | 2                                                 |
| Пп. 1                                              | Надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаного уповноваженою особою постачальника, на вимогу побутового споживача                                                                                                                | 10 роб. днів                           | 060       |                                           |                                                   |
| Пп. 2                                              | Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів                                                                                                                                                | не пізніше ніж за 30 днів до дати змін | 065       |                                           |                                                   |
| Пп. 3                                              | Повернення переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переплати попередніми постачальниками                                                                                                      | 5 роб. днів                            | 070       |                                           |                                                   |
| Пп. 4                                              | Надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персоналізованих даних споживача, що зазначені у договорі постачання природного газу                                                                                                             | 10 роб. днів                           | 075       |                                           |                                                   |
| Пп. 5                                              | Надання на вимогу побутового споживача даних, які підтверджують згоду споживача змінити умови постачання за договором постачання природного газу шляхом обрання іншої комерційної пропозиції постачальника                                                 | 15 днів                                | 080       |                                           |                                                   |
| Пп. 6                                              | Надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні іншої комерційної пропозиції                                                                                                                                                               | 10 роб. днів                           | 085       |                                           |                                                   |
| Пп. 7                                              | Усунення порушення або надання обґрунтованої відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензії від побутового споживача про порушення постачальником умов Правил постачання природного газу та договору постачання природного газу | 5 роб. днів                            | 090       |                                           |                                                   |
| Пп. 8                                              | Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків                                                                                                                                                                                                 | 20 роб. днів                           | 095       |                                           |                                                   |
| Пп. 9                                              | Розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача)                                                                                                                                                          |                                        | 100       |                                           |                                                   |
| Пп. 9 абз. 2                                       | окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ                                                                                                                                                                              | 30 днів                                | 105       |                                           |                                                   |
| Пп. 9 абз. 3                                       | для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ                                                                                                                                                                                | 5 роб. днів                            | 110       |                                           |                                                   |
| Разом                                              |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                        | 115       |                                           |                                                   |

\* Правила постачання природного газу, затверджені постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2496, зареєстровані у Міністерстві юстиції України 06 листопада 2015 року за № 1382/27827.  
\*\* Закон України «Про звернення громадян».

\*\*\* Мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів природного газу та порядок надання компенсацій 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

Виконавець

Телефон:

Факс:

Електронна пошта:

(П. І. Б.)

(П. І. Б.)

## **ЗАТВЕРДЖЕНО**

Постанова Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг  
10.11.2022 № 1416

### **ІНСТРУКЦІЯ**

**щодо заповнення форми звітності № 4-НКРЕКП-газ-якість-постачання (квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу та надання компенсацій споживачам»**

#### **1. Загальні положення**

1.1. Ця Інструкція поширюється на суб'єктів господарювання, які отримали ліцензію на право здійснення господарської діяльності з постачання природного газу та які постачали природний газ споживачам у звітному кварталі (наявні зареєстровані споживачі у Реєстрі споживачів постачальника в інформаційній платформі Оператора газотранспортної системи) (далі – ліцензіат).

1.2. Ця Інструкція визначає порядок заповнення форми звітності № 4-НКРЕКП-газ-якість-постачання (квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу та надання компенсацій споживачам» (далі – форма № 4-НКРЕКП-газ-якість-постачання, форма № 4), додатків до неї та терміни їх подання до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП).

1.3. У цій Інструкції терміни вживаються в таких значеннях:

дата завершення надання послуги – дата завершення відліку строку надання послуги (надання відповіді, виконання робіт) споживачеві, що підтверджується відповідним актом, реєстрацією вихідної інформації або іншим установленим документом;

дата початку надання послуги – дата початку відліку строку надання послуги (надання визначених законодавством повідомлень) споживачеві з моменту отримання ліцензіатом від споживача всіх необхідних даних (факт отримання та повнота змісту яких установлюються відповідним документом, зареєстрованим як вхідна кореспонденція) та за необхідності оплати послуги відповідно до норм законодавства або з моменту зафіксованого надання повідомлення споживачу;

джерело інформації – паперовий, електронний або магнітний носій інформації, на якому зафіксовані первинні дані, що використовуються для розрахунку показників якості надання послуг з постачання природного газу;

комерційна якість надання послуг з постачання природного газу – якість надання послуг ліцензіатом споживачеві, що передбачає дотримання ліцензіатом строків надання послуг, розгляд звернень споживачів, надання повідомлень споживачу щодо зміни умов договору, встановлених чинним законодавством, зокрема Правилами постачання природного газу, затвердженими постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2496 (далі – Правила), Мінімальними стандартами та вимогами до якості обслуговування споживачів природного газу та порядком надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженими постановою НКРЕКП від 21 вересня 2017 року № 1156 (у редакції постанови НКРЕКП від 10 листопада 2022 року № 1415) (далі – Стандарти та вимоги).

Скорочення, що застосовуються в Інструкції та її додатках:

Вс – вина споживача або третіх осіб;

ФМ – форс-мажорні обставини.

1.4. Ця Інструкція розроблена відповідно до:

законів України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг», «Про ринок природного газу»;

Кодексу газотранспортної системи, затвердженого постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 № 2493, Правил, Стандартів та вимог;

інших нормативно-правових актів, якими регулюється ліцензована діяльність суб'єктів господарської діяльності з постачання природного газу.

## **2. Порядок і терміни надання інформації**

2.1. Форма № 4-НКРЕКП-газ-якість-постачання подається ліцензіатом у цілому по суб'єкту господарювання.

2.2. Форма № 4-НКРЕКП-газ-якість-постачання складається станом на останнє число звітного періоду та подається ліцензіатом до НКРЕКП не пізніше ніж через 30 днів після звітного періоду.

2.3. Звітним періодом є квартал.

2.4. Форма № 4 направляється ліцензіатом до НКРЕКП в електронному вигляді у форматі «xls» або «xlsx» або «xlsm» згідно з формою, розміщеною на вебсайті НКРЕКП, на адресу: [sqrgas@nerc.gov.ua](mailto:sqrgas@nerc.gov.ua) у двох примірниках:

з накладенням кваліфікованого електронного підпису уповноваженої особи ліцензіата та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата з

дотриманням вимог законів України «Про електронні документи та електронний документообіг» та «Про електронні довірчі послуги»;

без накладення кваліфікованого електронного підпису та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата.

НКРЕКП протягом 10 робочих днів з дня надходження до НКРЕКП форми № 4 надсилає ліцензіату повідомлення в електронній формі про одержання форми № 4 (на електронну адресу, з якої було надіслано зазначену інформацію). Датою подання форми звітності № 4-НКРЕКП-газ-якість-постачання вважається дата її надходження до НКРЕКП.

2.5. Ліцензіат не має права вносити зміни до затвердженого зразка форми звітності.

2.6. У разі відсутності наданих послуг/розглянутих звернень споживача у звітному періоді ліцензіат надає форму звітності № 4-НКРЕКП-газ-якість-постачання за встановленою формою, при цьому проставляє значення «0» у відповідних графах та рядках.

2.7. У разі виправлення звітних даних, зазначених у формі № 4, після відправлення ліцензіат зобов'язаний терміново надіслати до НКРЕКП виправлену форму № 4, а також супровідний лист в електронному вигляді (з накладенням кваліфікованого електронного підпису уповноваженої особи ліцензіата та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата) із зазначенням причин таких виправлень.

2.8. Ліцензіат зберігає інформацію (у тому числі первинні підтвердні документи), на основі якої формувалися дані форми звітності № 4-НКРЕКП-газ-якість-постачання, впродовж не менше 3 років. При цьому строк зберігання даної інформації не може бути меншим за період діяльності, який був предметом планової виїзної перевірки НКРЕКП ліцензіата.

### **3. Порядок формування загальної інформації, пов'язаної з заповненням форми звітності № 4-НКРЕКП-газ-якість-постачання**

3.1. Ліцензіат повинен забезпечити ведення:

1) переліку джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг згідно з додатком 1 до цієї Інструкції;

2) реєстру надання послуг та письмових звернень споживачів згідно з додатком 2 до цієї Інструкції;

3) реєстру надання компенсацій споживачам згідно з додатком 3 до цієї Інструкції.

3.2. Перелік джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг формується згідно з додатком 1 до цієї Інструкції, а саме:

графа 1 – № з/п – номер за порядком;

графа 2 – код джерела інформації – код, який для зручності присвоює ліцензіат власним джерелам інформації, що використовуються для моніторингу показників якості надання послуг;

графа 3 – назва джерела інформації – назва журналу, електронної бази даних, інших джерел;

графа 4 – форма ведення джерела інформації – паперова, електронна, магнітна;

графа 5 – стислий перелік інформації, що містить зазначене джерело інформації.

3.3. Реєстр надання послуг та письмових звернень споживачів формується згідно з додатком 2 до цієї Інструкції.

До реєстру вносяться випадки надання послуг споживачам, надання відповідей на звернення споживачів, зміни умов договору постачання природного газу для непобутових споживачів, які були завершені у звітному кварталі незалежно від дати їх початку.

Графи реєстру заповнюються таким чином:

графа 1 – № з/п – номер за порядком;

графа 2 – код виду послуги відповідно до переліку послуг, наведеного в графах А та Б форми глави 1 № 4-НКРЕКП-газ-якість-постачання;

графа 3 – назва структурного підрозділу ліцензіата, відповідального за надання послуги споживачу;

графа 4 – код джерела інформації відповідно до переліку, затвердженого внутрішнім розпорядчим документом ліцензіата. Може відображатися декілька кодів джерела інформації, що містять інформацію про дату початку та завершення надання послуги;

графи 5 – 8 – інформація про споживача: прізвище, ім'я, по батькові побутового споживача або найменування непобутового споживача, адреса споживача, інша інформація (телефон, адреса електронної пошти, реєстраційний номер тощо), тип споживача (побутовий/непобутовий);

графа 9 – предмет звернення: заповнюється лише для письмових звернень споживачів (літери «С», «П», «З» відповідно для скарг, пропозицій (зауважень) та заяв (клопотань));

графа 10 – дата початку надання послуги:

з надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаного уповноваженою особою постачальника, на вимогу побутового споживача – дата отримання відповідного письмового звернення споживача;

з надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів – дата надання відповідного повідомлення непобутовому споживачу, зафіксована у джерелах інформації;

з повернення переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переплати попередніми постачальниками – дата отримання відповідної письмової вимоги побутового споживача, зафіксована у джерелах інформації;

з надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персоніфікованих даних споживача, що зазначені у договорі постачання природного газу – дата реєстрації відповідної заяви про внесення змін до персоніфікованих даних або дати отримання уточнених даних, отриманих постачальником на письмовий запит щодо уточнення даних;

з надання на вимогу побутового споживача даних, які підтверджують згоду споживача змінити умови постачання за договором постачання природного газу шляхом обрання іншої комерційної пропозиції постачальника (при зміні однієї комерційної пропозиції умов постачання природного газу (у тому числі базової річної пропозиції) на іншу комерційну пропозицію постачальника), – дата отримання відповідного запиту побутового споживача, зафіксована у джерелах інформації;

з надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні іншої комерційної пропозиції (при зміні однієї комерційної пропозиції умов постачання природного газу (у тому числі базової річної пропозиції) на іншу комерційну пропозицію постачальника) – дата фіксації згоди побутового споживача про перехід на іншу комерційну пропозицію, зафіксована у джерелах інформації;

з усунення порушення або надання обґрунтованої відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензії від побутового споживача про порушення постачальником умов Правил постачання та договору постачання природного газу – дата отримання претензії побутового споживача, складеної у довільній формі, зафіксована у джерелах інформації;

з розгляду акта-претензії споживача про відшкодування збитків – дата отримання постачальником поштового відправлення з позначкою про вручення;

з розгляду письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача) – дата надходження звернення, зафіксована у джерелах інформації;

графа 11 – дата завершення надання послуги:

з надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаного уповноваженою особою постачальника, на вимогу побутового споживача – дата надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаного уповноваженою особою постачальника, зафіксована у джерелах інформації;

з надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів – дата зміни умови договору постачання природного газу з непобутовим споживачем, зафіксована у джерелах інформації;

з повернення переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переплати попередніми

постачальниками, – дата нарахування переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача або перерахування коштів споживачу за банківськими реквізитами або дата надання обґрунтованої відповіді споживачу щодо неповернення суми переплати, зафіксована у джерелах інформації;

з надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персоналізованих даних споживача, що зазначені у договорі постачання природного газу – дата надання повідомлення споживачу про коригування персоналізованих даних споживача, зафіксована у джерелах інформації;

з надання на вимогу побутового споживача даних, які підтверджують згоду споживача змінити умови постачання за договором постачання природного газу шляхом обрання іншої комерційної пропозиції постачальника (при зміні однієї комерційної пропозиції умов постачання природного газу (у тому числі базової річної пропозиції) на іншу комерційну пропозицію постачальника), – дата надання відповідних даних, які підтверджують згоду споживача змінити умови постачання за договором постачання природного газу, зафіксована у джерелах інформації;

з надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні іншої комерційної пропозиції (при зміні однієї комерційної пропозиції умов постачання природного газу (у тому числі базової річної пропозиції) на іншу комерційну пропозицію постачальника) – дата надання відповідного письмового повідомлення побутовому споживачу, зафіксована у джерелах інформації;

з усунення порушення або надання обґрунтованої відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензії від побутового споживача про порушення постачальником умов Правил постачання та договору постачання природного газу – дата усунення порушення або надання побутовому споживачу обґрунтованої відмови, зафіксована у джерелах інформації;

з розгляду акта-претензії споживача про відшкодування збитків – дата відшкодування завданих споживачеві збитків або надання мотивованої відмови від їх повного або часткового відшкодування, зафіксована у джерелах інформації;

з розгляду письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача) – дата надання відповіді на письмове звернення споживача (дата реєстрації листа-відповіді у відповідному джерелі інформації);

графи 12 та 13 – тривалість обґрунтованої та документально підтвердженої затримки надання послуги внаслідок форс-мажорних обставин або з вини споживача (календарних днів/робочих днів). Тривалість затримки зазначається в календарних або робочих днях (у графі 12 або 13) відповідно до встановлених законодавством строків;

графи 14 та 15 – тривалість надання послуги: кількість календарних/робочих днів з початку надання послуги до завершення надання

послуги за вирахуванням часу обґрунтованої затримки надання послуги. Тривалість надання послуги у робочих днях розраховується з урахуванням норм статті 67 Кодексу законів про працю України та рекомендацій Кабінету Міністрів України щодо перенесення робочих днів для режиму роботи з п'ятиденним робочим тижнем із двома вихідними днями в суботу та неділю;

графа 16 – причина затримки. Може мати значення: Вс, ФМ. Затримка у наданні внаслідок форс-мажорних обставин або з вини споживачів має бути документально підтверджена;

графа 17 – допускаються примітки ліцензіата, які уточнюють певні особливості надання даного виду послуг.

3.4. Інформація щодо розгляду письмових звернень споживачів, зазначена у реєстрах надання послуг та письмових звернень споживачів звітного року, має узгоджуватись з даними розділу IV «Кількість скарг та звернень споживачів» форми звітності № 5-НКРЕКП-газ-моніторинг (квартальна) «Звіт про діяльність постачальника природного газу», затвердженої постановою НКРЕКП від 07 липня 2016 року № 1234, щодо кількості скарг та звернень.

3.5. Реєстр надання послуг та письмових звернень споживачів подається в електронному вигляді до НКРЕКП не пізніше ніж через 30 днів після завершення звітного кварталу на адресу: [sqrgas@nerc.gov.ua](mailto:sqrgas@nerc.gov.ua) у форматі та порядку, визначеному пунктом 2.4 глави 2 цієї Інструкції.

3.6. Реєстр надання компенсацій споживачам формується згідно з додатком 3 до цієї Інструкції.

До реєстру вносяться випадки надання компенсацій споживачам у звітному кварталі незалежно від дати недотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу.

Графи реєстру заповнюються таким чином:

графа 1 – № з/п – номер за порядком;

графи 2 – 5 – інформація про споживача, що отримав компенсацію;

графа 6 – фактична дата надання компенсації;

графа 7 – дата недотримання мінімального стандарту якості;

графа 8 – мінімальний стандарт якості послуг постачання природного газу, за недотримання якого надається компенсація. Зазначається відповідний підпункт/абзац пункту 3.2 глави 3 Стандартів та вимог;

графа 9 – розмір наданої компенсації, визначений відповідно до Стандартів та вимог, у тому числі щодо надання компенсації у подвійному/п'ятикратному розмірі (з урахуванням податків, якщо такі застосовуються);

графа 10 – спосіб надання компенсації (урахування в рахунку споживача за спожитий природний газ або шляхом перерахування коштів за банківськими реквізитами);

графа 11 – примітки.

3.7. Реєстр надання компенсацій споживачам подається в електронному вигляді до НКРЕКП не пізніше ніж через 30 днів після завершення звітного кварталу на адресу: [sqrgas@nerc.gov.ua](mailto:sqrgas@nerc.gov.ua) у форматі та порядку, визначеному пунктом 2.4 глави 2 цієї Інструкції.

#### **4. Пояснення щодо заповнення форми звітності № 4-НКРЕКП-газ-якість-постачання**

4.1. Розділ I «Інформація щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу» формується на підставі даних додатків 1 та 2 до цієї Інструкції та містить таку інформацію:

графа А – код послуги;

графа Б – тип послуги;

графа В – код рядка;

графа 1 – кількість наданих послуг (дані указуються окремо за кожним видом послуг у відповідному рядку);

графа 2 – строк виконання послуги відповідно до законодавства;

графа 3 – середній фактичний строк виконання послуги. Визначається як відношення сумарної тривалості надання послуги за окремим кодом до загальної кількості наданих послуг;

графа 4 – кількість послуг, фактичний строк виконання яких перевищив установлені законодавством строки. Визначається на підставі інформації, що містить реєстр надання послуг та письмових звернень споживачів (додаток 2 до цієї Інструкції);

графа 5 – відсоток послуг, наданих з перевищенням установленого строку виконання, %. Визначається як відношення графи 4 до графи 1 розділу I форми звітності № 4-НКРЕКП-газ-якість-постачання, помножене на 100 %.

4.2. Розділ II «Інформація щодо дотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу та сум наданих компенсацій споживачам» формується на підставі даних додатка 3 до цієї Інструкції та містить таку інформацію:

графа А – відповідний підпункт пункту 3.2 глави 3 Стандартів та вимог;

графи Б та В – мінімальний стандарт якості послуг постачання природного газу;

графа Г – код рядка;

графи 1 та 2 – сума компенсацій, надана споживачам, грн, та кількість випадків надання компенсації споживачам (дані указуються окремо за кожним видом мінімальних стандартів у відповідному рядку).

**Директор Департаменту із регулювання  
відносин у нафтогазовій сфері**

**Т. Рябуха**

Додаток 1  
до Інструкції щодо заповнення форми  
звітності № 4-НКРЕКП-газ-якість-  
постачання (квартальна) «Звіт щодо  
показників комерційної якості надання  
послуг з постачання природного газу та  
надання компенсацій споживачам»  
(пункт 3.1)

**Перелік джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг**

за \_\_\_\_\_ рік

| (найменування ліцензіата) |                        |                          |                                                                                                          |                                                                      |
|---------------------------|------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| № з/п                     | Код джерела інформації | Назва джерела інформації | Форма ведення джерела інформації (паперовий журнал, таблиці Microsoft Excel, електронна база даних тощо) | Стислий перелік інформації, яку містить зазначене джерело інформації |
| 1                         | 2                      | 3                        | 4                                                                                                        | 5                                                                    |
|                           |                        |                          |                                                                                                          |                                                                      |

Додаток 2  
до Інструкції щодо заповнення форми звітності № 4-НКРЕКП-газ-  
якість-постачання (квартальна) «Звіт щодо показників  
комерційної якості надання послуг з постачання природного газу  
та надання компенсацій споживачам»  
(пункт 3.1)

## Реєстр надання послуг та письмових звернень споживачі

[illegible]

Додаток 3  
до Інструкції щодо заповнення форми звітності  
№ 4-НКРЕКП-газ-якість-постачання (квартальна) «Звіт  
щодо показників комерційної якості надання послуг з  
постачання природного газу та надання компенсацій  
споживачам»  
(пункт 3.1)

## Реєстр надання компенсацій споживачам

[illegible]