



**НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ, ЩО ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ  
РЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРАХ ЕНЕРГЕТИКИ ТА КОМУНАЛЬНИХ  
ПОСЛУГ**

**ПОСТАНОВА**

**30.09.2015 № 2496**

Зареєстровано в Міністерстві  
юстиції України  
06 листопада 2015 р.  
за № 1382/27827

**Про затвердження Правил постачання природного газу**

{Із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної  
комісії, що здійснює державне регулювання у сферах  
енергетики та комунальних послуг

[№ 1418 від 11.08.2016}](#)

Відповідно до [пункту 17 частини третьої статті 4](#) Закону України "Про ринок природного газу" Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, **ПОСТАНОВЛЯЄ**:

1. Затвердити [Правила постачання природного газу](#), що додаються.
2. Департаменту із регулювання відносин у нафтогазовій сфері в установленому порядку забезпечити подання цієї постанови на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.
3. Ця постанова набирає чинності з дня її офіційного опублікування.

**Голова Комісії**

**Д. Вовк**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
Постанова  
Національної комісії, що здійснює  
державне регулювання у сферах  
енергетики та комунальних  
послуг  
**30.09.2015 № 2496**

Зареєстровано в Міністерстві  
юстиції України  
06 листопада 2015 р.  
за № 1382/27827

**ПРАВИЛА**

**постачання природного газу**

**I. Загальні положення**

1. Ці Правила розроблені на виконання [пункту 17](#) частини третьої статті 4 Закону України "Про ринок природного газу" та регулюють відносини, які виникають між постачальниками та споживачами природного газу, з урахуванням їх взаємовідносин з операторами газорозподільної системи/газотранспортної системи (далі - Оператори ГРМ/ГТС).

2. Дія цих Правил поширюється на постачальників, споживачів природного газу - фізичних осіб (побутових споживачів), фізичних осіб - підприємців, юридичних осіб та Операторів ГРМ/ГТС.

Кожний постачальник природного газу зобов'язаний розмішувати чинну редакцію Правил на своєму веб-сайті в мережі Інтернет.

Регулятор проводить постійний моніторинг та аналіз ситуації на ринку природного газу відповідно до положень [Закону України "Про ринок природного газу"](#).

3. Постачання природного газу споживачу здійснюється на підставі договору постачання природного газу між постачальником та споживачем, який укладається відповідно до вимог цих Правил.

Постачання природного газу побутовим споживачам здійснюється за договором, який має відповідати типовому договору постачання природного газу побутовим споживачам, що затверджується Регулятором та оприлюднюється в установленому порядку.

Постачання природного газу постачальником "останньої надії" здійснюється на підставі договору, який має відповідати типовому договору постачання природного газу постачальником "останньої надії", що затверджується Регулятором. Договір постачання природного газу постачальником "останньої надії" є публічним.

Договір постачання природного газу між іншими споживачами та їх постачальниками укладається відповідно до вимог чинного законодавства України.

Фізичні особи, які використовують природний газ для професійної та/або комерційної діяльності, прирівнюються до споживачів, що не є побутовими, та укладають договір постачання природного газу згідно з [розділом II](#) цих Правил.

4. Постачання природного газу здійснюється за цінами, що вільно встановлюються між постачальником та споживачем, крім випадків, передбачених законодавством України.

5. Терміни, наведені в цих Правилах, вживаються в таких значеннях:

відмова в доступі до об'єкта споживача - вчинення споживачем (власником або наймачем об'єкта споживача) та/або власником земельної ділянки, де розташований/розміщений об'єкт споживача таких дій, які перешкоджають представникам постачальника або на його вимогу Оператору ГРМ/ГТС виконувати свої функції, передбачені цими Правилами, що засвідчується відповідним актом-претензією (актом про порушення);

діючий постачальник - постачальник природного газу, з яким укладено договір постачання природного газу і який постачає природний газ споживачу;

ЕІС-код (Energy Identification Code) - персональний код ідентифікації споживача як суб'єкта ринку природного газу або його точки комерційного обліку (за необхідності), присвоєний в установленому порядку Оператором ГРМ (по споживачах, які підключені до газорозподільної системи) або Оператором ГТС (по споживачах, які підключені до газотранспортної системи);

*{Абзац четвертий пункту 5 розділу I із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1418 від 11.08.2016}*

заява-приєднання - письмова заява-приєднання споживача до умов договору постачання природного газу побутовим споживачам або договору постачання природного газу постачальником "останньої надії", складена відповідно до вимог цих Правил;

новий постачальник - постачальник природного газу, з яким споживач, що має діючого постачальника, уклав договір постачання природного газу та який буде здійснювати постачання природного газу у періоді, наступному після періоду постачання природного газу діючим постачальником;

об'єкт побутового споживача - територіально відокремлена газифікована споруда (житловий будинок, квартира, майстерня, літня кухня тощо), що належить споживачеві на правах власності або користування;

оператор газорозподільної системи (далі - Оператор ГРМ) - суб'єкт господарювання, який на підставі ліцензії здійснює діяльність із розподілу природного газу газорозподільною системою, до якої підключений об'єкт споживача;

оператор газотранспортної системи (далі - Оператор ГТС) - суб'єкт господарювання, який на підставі ліцензії здійснює діяльність із транспортування природного газу газотранспортною системою;

підтверджений обсяг природного газу - об'єм (обсяг) природного газу, виділений постачальником для потреб свого споживача на відповідний розрахунковий період, який підтверджений Оператором ГТС (включений до підтвердженої номінації) у порядку, визначеному [Кодексом газотранспортної системи](#);

*{Абзац десятий пункту 5 розділу I із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1418 від 11.08.2016}*

побутовий споживач - фізична особа, яка придбаває природний газ з метою використання для власних побутових потреб, у тому числі для приготування їжі, підігріву води та опалення своїх житлових приміщень, що не включає професійну та комерційну діяльність;

постачальник із спеціальними обов'язками - суб'єкт господарювання, на якого відповідно до [статті 11](#) Закону України "Про ринок природного газу" Кабінетом Міністрів України покладені спеціальні обов'язки з постачання природного газу певній категорії споживачів та який не має права відмовити таким споживачам в укладенні договору постачання природного газу;

постачальник "останньої надії" - визначений Кабінетом Міністрів України постачальник, який не має права відмовити в укладенні договору постачання природного газу на обмежений період часу;

постачальник природного газу (далі - постачальник) - суб'єкт господарювання, який на підставі ліцензії здійснює діяльність із постачання природного газу;

постачання природного газу - господарська діяльність, що підлягає ліцензуванню і полягає в реалізації природного газу безпосередньо споживачам на підставі укладених з ними договорів;

розрахунковий період - газовий місяць, визначений договором постачання природного газу, в якому діючим постачальником забезпечується постачання природного газу споживачу та здійснюються відповідні розрахунки за поставлений природний газ;

*{Абзац шістнадцятий пункту 5 розділу I в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1418 від 11.08.2016}*

сайт постачальника - офіційний сайт постачальника в мережі Інтернет, що визначений в договорі постачання природного газу та/або заяві-приєднанні, який містить чинну редакцію договору на постачання природного газу та Правил, а також загальні умови постачання (у тому числі ціни), права та обов'язки постачальника та споживача, зазначення актів законодавства, якими регулюються відносини між постачальником та споживачем, наявні способи досудового вирішення спорів з постачальником та інша необхідна інформація;

споживач - юридична або фізична особа - підприємець, яка отримує природний газ на підставі договору постачання природного газу з метою використання для власних потреб або використання в якості сировини, а не для перепродажу.

Інші терміни та визначення вживаються в цих Правилах у значеннях, наведених у [Законі України "Про ринок природного газу"](#), [Кодексі газотранспортної системи](#), затвердженому постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2493 (далі - Кодекс газотранспортної системи), Кодексі газорозподільних систем, затвердженому постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2494 (далі - Кодекс газорозподільних систем).

## **II. Порядок постачання природного газу споживачам, що не є побутовими**

1. Підставою для постачання природного газу споживачу є:

наявність у споживача, об'єкт якого підключений до газорозподільної системи, договору розподілу природного газу, укладеного в установленому порядку між споживачем та Оператором ГРМ, та присвоєння споживачу Оператором ГРМ персонального ЕІС-коду як суб'єкту ринку природного газу;

наявність у споживача, об'єкт якого підключений до газотранспортної системи, договору транспортування природного газу, укладеного в установленому порядку між

споживачем та Оператором ГТС, та присвоєння споживачу Оператором ГТС персонального ЕІС-коду як суб'єкту ринку природного газу;

наявність у споживача укладеного з постачальником договору постачання природного газу та дотримання його умов;

наявність підтвердженого обсягу природного газу на відповідний розрахунковий період для потреб споживача;

*{Абзац п'ятий пункту 1 розділу II із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1418 від 11.08.2016}*

відсутність простроченої заборгованості споживача за поставлений природний газ перед діючим постачальником (за його наявності), що має підтверджуватися письмовою довідкою діючого постачальника або складеним з ним актом звірки взаєморозрахунків.

2. Постачання природного газу споживачу здійснюється за договором постачання природного газу, який укладається відповідно до вимог цього розділу, за яким постачальник зобов'язаний поставити споживачу природний газ у необхідних для споживача об'ємах (обсягах), а споживач зобов'язаний своєчасно оплачувати постачальнику вартість природного газу у розмірі, строки та порядку, що визначені договором.

3. Укладення договору постачання природного газу здійснюється з урахуванням таких вимог:

споживач має право укласти договір постачання природного газу з будь-яким постачальником за умови відсутності простроченої заборгованості за поставлений природний газ перед діючим постачальником;

договір постачання природного газу не укладається в разі закупівлі природного газу постачальником на власні потреби з власного підтвердженого обсягу природного газу;

договір постачання природного газу укладається на весь очікуваний обсяг споживання природного газу, необхідний споживачу, або по його точці комерційного обліку, якій присвоєно окремий ЕІС-код, та на строк, який кратний величині розрахункового періоду, визначеного в договорі постачання природного газу.

4. Для укладення договору постачання природного газу споживач має надати постачальнику такі документи:

заяву про укладення договору, в якій зазначити свій персональний ЕІС-код та очікувані об'єми (обсяги) споживання природного газу на період дії договору;

належним чином завірену копію документа, яким визначено право власності чи користування на об'єкт споживача;

копії документів на право укладання договору, які посвідчують статус юридичної особи чи фізичної особи - підприємця та уповноваженої особи на підписання договору, та копію документа про взяття на облік у контролюючих органах;

довідку (акт звірки розрахунків) про відсутність простроченої заборгованості споживача за поставлений газ перед діючим постачальником за поставлений природний газ, підписану діючим постачальником (за його наявності).

5. Договір постачання природного газу повинен містити такі умови, що є істотними та обов'язковими для цього виду договору:

1) місце і дата укладення договору, а також найменування/прізвища, імена, по батькові постачальника і споживача та їх ЕІС-коди як суб'єктів ринку природного газу;

*{Підпункт 1 пункту 5 розділу II в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1418 від 11.08.2016}*

2) предмет договору, відповідно до якого постачальник зобов'язується поставити споживачу природний газ в необхідних для нього об'ємах (обсягах);

*{Підпункт 2 пункту 5 розділу II в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1418 від 11.08.2016}*

3) ЕІС-код точки/точок комерційного обліку споживача, по яких буде здійснюватися постачання природного газу постачальником (за необхідності, якщо по інших точках комерційного обліку постачання газу здійснює інший постачальник);

- 4) найменування Оператора ГРМ/ГТС, з яким споживач уклав договір розподілу/транспортування природного газу;
- 5) річні, місячні та добові планові об'єми (обсяги) постачання/споживання природного газу за договором, у тому числі в розрізі точок комерційного обліку (за необхідності);
- 6) порядок перегляду та коригування договірних планових об'ємів (обсягів) постачання/споживання природного газу, у тому числі протягом розрахункового періоду;
- 7) режими постачання та споживання природного газу протягом відповідного періоду;
- 8) ціна постачання природного газу за договором;
- 9) порядок та строки проведення розрахунків за поставлений природний газ;
- 10) порядок звіряння фактичного об'єму (обсягу) спожитого природного газу на певну дату чи протягом відповідного періоду;

11) відповідальність сторін за невиконання умов договору та підстави її застосування, у тому числі в разі перевищення споживачем підтверджених обсягів природного газу за відповідний період, а також механізми компенсації і повернення, які застосовуються, якщо рівні якості послуг постачальника за договором не виконуються, зокрема за неточності в рахунку чи його затримці (норма вноситься в договір за згодою сторін);

*{Підпункт 11 пункту 5 розділу II в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1418 від 11.08.2016}*

12) перелік випадків, коли постачання природного газу може бути обмежено/припинено споживачу, та порядок обмеження/припинення, а по споживачу, що не є захищеним відповідно до Правил про безпеку постачання природного газу, затверджених центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в нафтогазовій галузі, додаткові вимоги, визначені в зазначених Правилах;

13) порядок зміни постачальника;

14) строк дії договору та умови і порядок його продовження, припинення чи розірвання, у тому числі інформація щодо можливості його одностороннього розірвання;

*{Підпункт 14 пункту 5 розділу II в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1418 від 11.08.2016}*

15) місцезнаходження/місце проживання, банківські реквізити сторін;

16) інформація, що стосується прав споживачів, у тому числі щодо розгляду скарг (вирішення спорів) постачальником, і засоби спілкування та/або публічного оголошення інформації, що подається постачальником згідно з цими Правилами;

*{Пункт 5 розділу II доповнено новим підпунктом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1418 від 11.08.2016}*

17) порядок вирішення спорів відповідно до пункту 9 розділу VI цих Правил;

*{Пункт 5 розділу II доповнено новим підпунктом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1418 від 11.08.2016}*

18) право споживача на отримання інформації, визначеної [Законом України](#) «Про особливості доступу до інформації у сферах постачання електричної енергії, природного газу, теплопостачання, централізованого постачання гарячої води, централізованого питного водопостачання та водовідведення».

Усі умови поставки природного газу за договором мають бути справедливими та добре відомими заздалегідь. У будь-якому випадку вся відповідна інформація має бути надана споживачеві до укладення договору.

Споживачу має бути надане належне повідомлення постачальника про намір змінити умови договору постачання природного газу, при цьому споживач має бути повідомлений про його право відмовитись від запропонованих змін. Таке повідомлення має бути надане споживачеві не пізніше ніж за 30 днів до запланованого набрання чинності такими змінами (крім ціни на природний газ, якщо вона встановлюється для постачальника відповідними

державними органами). Споживачі мають право відмовитися від договору, якщо вони не приймають нові умови, повідомлені постачальником.

*{Пункт 5 розділу II доповнено новим підпунктом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1418 від 11.08.2016}*

6. У разі передачі об'єкта споживача або його частини в оренду та обумовлення договором оренди передачі орендареві відповідних повноважень щодо забезпечення орендованого об'єкта або його частини природним газом між орендарем та постачальником може бути укладений договір постачання природного газу на умовах цього розділу.

7. У разі звільнення займаного приміщення та/або остаточного припинення користування природним газом споживач зобов'язаний повідомити постачальника та Оператора ГРМ/ГТС не пізніше ніж за 20 робочих днів до дня звільнення приміщення та/або остаточного припинення користування природним газом та надати заяву про розірвання договору і здійснити оплату всіх видів платежів, передбачених відповідними договорами, до вказаного споживачем дня звільнення приміщення та/або остаточного припинення користування природним газом включно.

У разі неповідомлення або несвоєчасного повідомлення споживачем постачальника про звільнення приміщення та/або остаточне припинення користування природним газом споживач зобов'язаний здійснювати оплату спожитого об'єктами газоспоживання природного газу та інших платежів, виходячи з умов відповідних договорів.

Договір постачання природного газу з новим споживачем укладається після розірвання договору із споживачем, який звільняє приміщення.

8. Постачальники із спеціальними обов'язками, на яких в установленому порядку покладений обов'язок постачати природний газ певній категорії споживачів, у тому числі в певних обсягах, не мають права відмовити таким споживачам, об'єкти яких знаходяться на закріпленій території цих постачальників, в укладанні договору постачання природного газу (з урахуванням певних обсягів та цін, якщо вони будуть встановлені для постачальника) за умови дотримання цими споживачами вимог цих Правил та чинного законодавства України.

При цьому при укладанні такими споживачами договору постачання природного газу з іншим постачальником (відмінним від постачальника із спеціальними обов'язками) договір постачання природного газу з постачальником із спеціальними обов'язками (за його наявності) на період постачання газу новим постачальником не розривається, а лише призупиняється в частині постачання природного газу на період поставки газу новим постачальником.

У разі невиконання зобов'язань з постачання природного газу споживачу діючим постачальником (за умови відсутності простроченої заборгованості споживача перед цим постачальником) постачання природного газу споживачу постачальником із спеціальними обов'язками відновлюється у повному обсязі з першого дня, наступного після дня припинення виконання зобов'язань діючим постачальником.

9. Постачальник забезпечує споживача необхідним підтвердженим обсягом природного газу на визначений договором період.

За розрахункову одиницю поставленого природного газу приймається метр кубічний природного газу, приведений до стандартних умов і виражений в енергетичних одиницях.

Підтвержені обсяги природного газу визначаються за правилами, встановленими [Кодексом газотранспортної системи](#), та доводяться споживачу на умовах укладеного між постачальником та споживачем договору постачання природного газу.

Постачальник відшкодовує збитки споживачеві за несвоєчасне або в неповному обсязі узгодження з Оператором ГТС підтвердженого обсягу природного газу для потреб споживача за умови дотримання споживачем договору постачання природного газу відповідно до [розділу VI](#) цих Правил.

10. Споживання підтвердженого обсягу природного газу протягом розрахункового періоду здійснюється, як правило, рівномірно, виходячи з добової норми, якщо інший режим споживання не передбачено в укладеному договорі постачання природного газу.

Споживач самостійно контролює власне газоспоживання та для недопущення перевищення підтвердженого обсягу природного газу в розрахунковому періоді має самостійно і завчасно обмежити (припинити) власне газоспоживання. В іншому разі до споживача можуть бути застосовані відповідні заходи з боку постачальника, передбачені цим розділом та [розділом VI](#) цих Правил, у тому числі примусове обмеження (припинення) газопостачання.

Обсяг споживання природного газу споживачем у розрахунковому періоді не повинен перевищувати підтверджений обсяг природного газу. Допускається відхилення споживання обсягу природного газу протягом розрахункового періоду в розмірі  $\pm 5\%$  від підтвердженого обсягу природного газу.

Постачальник має право оперативно контролювати обсяг споживання природного газу споживачем, використовуючи базу даних Оператора ГТС або інформацію споживача, а також шляхом самостійного контролю обсягів споживання природного газу на об'єкті споживача.

Споживач та його постачальник мають право на коригування протягом розрахункового періоду підтверджених обсягів природного газу в порядку, встановленому [Кодексом газотранспортної системи](#).

Якщо за підсумками розрахункового періоду фактичний об'єм (обсяг) постачання природного газу споживачу його постачальником буде перевищувати підтверджений обсяг природного газу на цей період, споживач має компенсувати постачальнику вартість різниці між підтвердженим обсягом природного газу та фактичним об'ємом (обсягом) споживання природного газу за ціною вартості природного газу, визначеною договором постачання природного газу. При цьому постачальник має право вимагати від споживача відшкодування збитків за перевищення об'єму (обсягу) природного газу, які розраховуються відповідно до [пункту 1](#) розділу VI цих Правил.

11. Розрахунки споживача за поставлений природний газ здійснюються за розрахунковий період відповідно до умов договору постачання природного газу.

У випадку недоплати вартості природного газу за розрахунковий період споживач проводить остаточний розрахунок відповідно до умов договору постачання природного газу. У разі переплати сума переплати зараховується в рахунок оплати на наступний розрахунковий період або повертається на поточний рахунок споживача на його письмову вимогу.

Датою оплати рахунка (здійснення розрахунку) є дата, на яку були зараховані кошти на рахунок постачальника.

12. За підсумками розрахункового періоду споживач до 05 числа місяця, наступного за розрахунковим, зобов'язаний надати діючому постачальнику копію відповідного акта про фактичний об'єм (обсяг) розподіленого (протранспортованого) природного газу споживачу за розрахунковий період, що складений між Оператором ГРМ/ГТС та споживачем, відповідно до вимог [Кодексу газотранспортної системи](#)/Кодексу газорозподільних систем.

На підставі отриманих від споживача даних та/або даних Оператора ГТС постачальник протягом трьох робочих днів готує та надає споживачу два примірники акта приймання-передачі природного газу за розрахунковий період, підписані уповноваженим представником постачальника.

Взаємовідносини між постачальником і Оператором ГТС щодо обміну інформацією про фактичні обсяги споживання природного газу споживачем регулюються [Кодексом газотранспортної системи](#) та окремим договором транспортування природного газу, укладеним між постачальником та Оператором ГТС.

Споживач протягом двох днів з дати одержання акта приймання-передачі природного газу зобов'язується повернути постачальнику один примірник оригіналу акта приймання-передачі природного газу, підписаний уповноваженим представником споживача, або надати в письмовій формі мотивовану відмову від підписання акта приймання-передачі природного газу.

У випадку відмови від підписання акта приймання-передачі природного газу розбіжності підлягають урегулюванню відповідно до договору або в судовому порядку.

До прийняття рішення судом вартість поставленого природного газу встановлюється відповідно до даних постачальника.

13. Постачальник має право ініціювати/вживати заходів з припинення або обмеження в установленому порядку постачання природного газу споживачу в разі:

проведення споживачем неповних або несвоєчасних розрахунків за договором;  
перевитрат добової норми (узгодженого договором графіка нерівномірної подачі природного газу) та/або місячного підтвердженого обсягу природного газу;  
розірвання договору постачання природного газу;  
відмови від підписання акта приймання-передачі без відповідного письмового обґрунтування;

настання заходів, передбачених Правилами про безпеку постачання природного газу, що діють відповідно до вимог [статті 5](#) Закону України "Про ринок природного газу" та поширюються на споживачів, що не є захищеними відповідно до зазначених Правил.

Газопостачання споживачу може бути припинено (обмежено) в інших випадках, передбачених [Законом України](#) «Про ринок природного газу», [Кодексом газотранспортної системи](#), Кодексом газорозподільних систем, [Правилами безпеки систем газопостачання](#).

14. За необхідності здійснення заходів з обмеження або припинення газопостачання споживачу постачальник надсилає споживачу не менше ніж за три доби (для підприємств металургійної та хімічної промисловості - не менше ніж за 5 діб) до дати такого припинення повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність самостійно обмежити чи припинити газоспоживання з певного періоду (день, година тощо) та у визначений зі споживачем час має право опломбувати запірні пристрої споживача, за допомогою яких споживач самостійно обмежив чи припинив подачу газу на власні об'єкти. Повідомлення має бути складено відповідно до [форми повідомлення](#), встановленої наказом Міністерства палива та енергетики України від 03 липня 2009 року № 338, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 28 липня 2009 року за № 703/16719, та містити підставу припинення, дату та час, коли споживачу необхідно самостійно обмежити чи припинити споживання природного газу.

Постачальник має право здійснити заходи з обмеження чи припинення газопостачання споживачу через залучення до цих робіт Оператора ГРМ/ГТС. Для цього у постачальника має бути укладений з Оператором ГРМ/ГТС договір на виконання робіт, пов'язаних з припиненням/обмеженням газопостачання споживачам. За необхідності здійснення заходів з обмеження чи припинення газопостачання споживачу Оператором ГРМ/ГТС постачальник надсилає Оператору ГРМ/ГТС відповідне письмове повідомлення (з позначкою про вручення), копію якого надсилає споживачу (з позначкою про вручення), в якому повинен зазначити підстави припинення, дату та час, коли необхідно обмежити чи припинити розподіл (транспортування) природного газу на об'єкт (об'єкти) споживача. У такому разі Оператор ГРМ/ГТС відповідно до умов укладеного договору на виконання робіт, пов'язаних з припиненням/обмеженням газопостачання, здійснює відповідне обмеження чи припинення розподілу/транспортування природного газу з дотриманням правил безпеки та нормативних документів, що визначають порядок обмеження/припинення природного газу, зокрема Кодексу газорозподільних систем або [Кодексу газотранспортної системи](#).

У разі одержання повідомлення про припинення або обмеження постачання природного газу споживач зобов'язаний з дотриманням правил безпеки обмежити (припинити) власне споживання природного газу, а в разі, якщо обмеження (припинення) природного газу буде здійснюватися Оператором ГРМ/ГТС, ужити комплекс заходів, спрямованих на запобігання виникненню аварійних ситуацій, та підготувати власне газоспоживне обладнання до обмеження (припинення) розподілу/транспортування природного газу.

15. У разі усунення споживачем до зазначеного в повідомленні часу фактів, що стали причиною надіслання повідомлення, і при цьому, якщо споживач завчасно (до дня припинення/обмеження) надав постачальнику підтвердні документи (а Оператору ГРМ/ГТС - копії), газопостачання не припиняється (не обмежується).



Відновлення газопостачання здійснюється за погодженням постачальника та після відшкодування споживачем витрат на припинення та відновлення газопостачання, що понесені постачальником та/або Оператором ГРМ/ГТС.

16. У разі виникнення у споживача заборгованості за договором постачання природного газу за домовленістю сторін (постачальника та споживача) може бути укладений графік погашення заборгованості, який оформлюється додатком до договору або окремим договором про реструктуризацію заборгованості.

У разі відсутності графіка погашення заборгованості постачальник має право грошові кошти, отримані від споживача в поточному розрахунковому періоді, зарахувати в рахунок погашення існуючої заборгованості споживача відповідно до черговості її виникнення.

Укладення сторонами та дотримання споживачем узгодженого графіка погашення заборгованості не звільняє споживача від виконання поточних зобов'язань за договором.

У разі відсутності графіка погашення заборгованості або його недотримання чи неоплати поточних платежів постачальник має право у порядку, визначеному цим розділом та договором постачання природного газу, припинити або обмежити постачання природного газу на об'єкт споживача до повного погашення заборгованості.

17. За відсутності у споживача діючого постачальника та/або підтвердженого обсягу природного газу у відповідному розрахунковому періоді споживач не має права здійснювати відбір (споживання) природного газу з газорозподільної системи та має подати до Оператора ГРМ письмову заяву про припинення розподілу природного газу на його об'єкт.

18. Постачальник має право:

укласти договір постачання природного газу з будь-яким споживачем та за відсутності простроченої заборгованості споживача за природний газ перед діючим постачальником поставити природний газ споживачу в періоді, наступному після періоду постачання природного газу діючим постачальником;

отримувати від споживача своєчасну оплату за природний газ відповідно до умов договору;

на безперешкодний доступ (за пред'явленням службового посвідчення) до комерційних вузлів обліку природного газу, що встановлені на об'єктах газоспоживання споживача, для звірки даних фактичного споживання природного газу;

на повну і достовірну інформацію від споживача, з яким укладено договір, щодо режимів споживання природного газу;

на ініціювання процедури припинення (обмеження) постачання природного газу споживачу згідно з умовами договору на постачання природного газу та відповідно до вимог цих Правил;

інші права, передбачені цими Правилами та чинним законодавством.

19. Постачальник зобов'язаний:

дотримуватись вимог цих Правил;

забезпечувати постачання природного газу на умовах та в обсягах, визначених договором на постачання природного газу, за умови дотримання споживачем дисципліни відбору природного газу та розрахунків за нього;

забезпечувати подання всіх необхідних документів для підтвердження Оператором ГТС необхідного споживачу обсягу природного газу за умови, що споживач виконав власні обов'язки перед постачальником, для замовлення необхідного споживачу обсягу природного газу;

в установленому порядку розглядати запити споживачів щодо діяльності, пов'язаної з постачанням природного газу;

своєчасно надавати споживачу достовірну інформацію, у тому числі передбачену [Законом України](#) «Про особливості доступу до інформації у сферах постачання електричної енергії, природного газу, теплопостачання, централізованого постачання гарячої води, централізованого питного водопостачання та водовідведення», а також дані про фактичні нарахування (обсяг та вартість) за послуги з газопостачання, щоб дати можливість споживачеві регулювати власне споживання природного газу. Заходи щодо надання

інформації для споживача мають бути передбачені у договорі постачання природного газу. Жодні додаткові витрати за надання інформації споживачем не оплачуються;

*{Абзац шостий пункту 19 розділу II в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1418 від 11.08.2016}*

своєчасно повідомляти споживача, якщо постачальник перебуває у процесі ліквідації, або визнання банкрутом, або постачальник проходить по процедурі призупинення/анулювання ліцензії на постачання природного газу, або його ліцензію на провадження діяльності з постачання природного газу анульовано, або її дію зупинено та про відсутність ресурсу природного газу;

дотримуватися мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів природного газу;

пропонувати споживачу за договором постачання природного газу вибір способів оплати за природний газ, що постачається і споживається, включаючи банківський платіжний сервіс, онлайн-переказ, поштовий переказ, внесення готівки на рахунок постачальника в касі та/або інші методи, погодження яких має бути справедливим, прозорим і недискримінаційним між споживачами;

*{Пункт 19 розділу II доповнено новим абзацом дев'ятим згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1418 від 11.08.2016}*

створити точки контакту для надання інформації споживачам. Контактні дані і режим роботи кожної контактної точки повинні бути передбачені у договорі постачання природного газу і на веб-сайті постачальника у мережі Інтернет;

*{Пункт 19 розділу II доповнено новим абзацом десятим згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1418 від 11.08.2016}*

надати споживачеві остаточний рахунок (рахунок-фактуру) після зміни постачальника або розірвання договору постачання природного газу не пізніше ніж через шість тижнів після такої зміни або розірвання договору;

*{Пункт 19 розділу II доповнено новим абзацом одинадцятим згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1418 від 11.08.2016}*

виконувати інші обов'язки, передбачені цими Правилами та чинним законодавством.

20. Споживач зобов'язується:

дотримуватись вимог цих Правил;

забезпечувати дотримання дисципліни відбору (споживання) природного газу в обсягах та на умовах, визначених договорами;

своєчасно та в повному обсязі сплачувати за поставлений природний газ на умовах, визначених договорами;

здійснювати комплекс заходів, спрямованих на запобігання виникненню загрози життю або травматизму, пошкодженню обладнання та продукції, негативних екологічних наслідків тощо в разі отримання повідомлення про припинення (обмеження) постачання (розподілу/транспортування) природного газу;

забезпечувати допуск представників постачальника за пред'явленням службового посвідчення на територію власних об'єктів для звірки даних фактичного споживання природного газу;

самостійно обмежувати (припиняти) споживання природного газу у випадках:

порушення строків оплати за договором на постачання природного газу;

відсутності або недостатності підтвердженого обсягу природного газу, виділеного споживачу;

перевитрат добової норми та/або місячного підтвердженого обсягу природного газу без узгодження з постачальником;

відсутності укладеного договору постачання природного газу;

інших випадках, передбачених цими Правилами та чинним законодавством.

21. Споживач має право:

на отримання природного газу в обсягах, визначених договором постачання природного газу, за умови дотримання його умов;

на одночасне укладення декількох договорів постачання природного газу, якщо його річний обсяг споживання природного газу перевищує 30 млн куб. метрів;

на безкоштовне отримання інформації щодо цін постачальника на природний газ та порядку оплати;

самостійно припиняти (обмежувати) відбір природного газу для власних потреб з дотриманням вимог чинного законодавства, про що повинен письмово повідомляти всіх суб'єктів ринку природного газу, з якими укладено відповідні договори;

вимагати поновлення постачання природного газу в установленому порядку після усунення порушень і компенсації оплати послуг за відключення та підключення, якщо припинення газопостачання відбулося без розірвання договору постачання природного газу; інші права, передбачені цими Правилами та чинним законодавством.

22. Спірні питання між споживачем і постачальником щодо постачання природного газу, оплати послуг постачальника, відшкодування збитків тощо мають вирішуватися шляхом переговорів, а у разі недосягнення згоди - у судовому порядку.

Споживач та постачальник не обмежуються в праві звернутися до Регулятора чи його територіальних підрозділів за відповідними роз'ясненнями щодо застосування цих Правил та правовідносин на ринку природного газу.

### **III. Порядок постачання природного газу побутовим споживачам**

1. Підставами для постачання природного газу побутовому споживачу є:

наявність у побутового споживача договору розподілу природного газу, укладеного з Оператором ГРМ, до газорозподільної системи якого підключений об'єкт споживача, та присвоєння споживачу Оператором ГРМ персонального ЕІС-коду як суб'єкту ринку природного газу;

наявність у побутового споживача укладеного з постачальником договору постачання природного газу побутовим споживачам та дотримання його умов;

відсутність простроченої заборгованості побутового споживача перед діючим постачальником за поставлений природний газ (за його наявності), що має підтверджуватися письмовою довідкою діючого постачальника або складеним з ним актом звірки розрахунків.

2. Постачання природного газу побутовому споживачу здійснюється на підставі договору, що укладається між ним та постачальником на умовах типового договору постачання природного газу побутовим споживачам, затвердженого Регулятором, які є однаковими для всіх побутових споживачів України.

За договором постачання природного газу постачальник зобов'язаний поставити побутовому споживачу природний газ у необхідних для нього об'ємах (обсягах), а побутовий споживач зобов'язаний своєчасно оплачувати постачальнику вартість природного газу у розмірі, строки та порядку, що визначені договором.

Договір постачання природного газу побутовим споживачам укладається з урахуванням [статей 633, 634, 641 та 642](#) Цивільного кодексу України шляхом заявочного приєднання побутового споживача до умов договору постачання природного газу побутовим споживачам, що розміщений на офіційному веб-сайті Регулятора та постачальника і не потребує двостороннього підписання письмової форми договору.

На письмову вимогу побутового споживача постачальник зобов'язаний протягом десяти робочих днів з дати отримання такого письмового звернення безкоштовно надати побутовому споживачу підписану уповноваженою особою постачальника письмову форму договору постачання природного газу побутовим споживачам.

3. Постачальники зобов'язані на власному сайті розмістити редакцію договору постачання природного газу, яка має відповідати типовому договору постачання природного газу побутовим споживачам.

Постачальники із спеціальними обов'язками, на яких в установленому порядку покладені обов'язки постачати природний газ побутовим споживачам (далі - постачальник із

спеціальними обов'язками), додатково розмішують редакцію договору в друкованих виданнях, що публікуються в межах їх території ліцензованої діяльності.

Постачальники із спеціальними обов'язками не мають права відмовити побутовим споживачам, об'єкти яких знаходяться в межах їх закріплених територій, в укладенні договору постачання природного газу та на період відсутності у побутового споживача іншого постачальника зобов'язані постачати природний газ такому споживачу на умовах типового договору постачання природного газу побутовим споживачам та з урахуванням вимог цих Правил.

4. Для забезпечення приєднання до умов договору постачання природного газу побутовим споживачам усіх діючих побутових споживачів, об'єкти яких знаходяться в межах закріпленої території постачальника із спеціальними обов'язками, останній в установленому порядку надсилає кожному побутовому споживачу заяву-приєднання до умов договору постачання природного газу побутовим споживачам з персоніфікованими даними щодо споживача та його об'єкта за формою, встановленою додатком 1 до Типового договору постачання природного газу побутовим споживачам, затвердженого постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2500, разом із супровідним листом за формою, встановленою додатком 2 до Типового договору постачання природного газу побутовим споживачам, затвердженого постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2500.

За відсутності зауважень до персоніфікованих даних у заяві-приєднанні та її змісту побутовий споживач зобов'язаний підписати заяву-приєднання та повернути один її примірник постачальнику. Якщо споживач не повернув постачальнику заяву-приєднання, фактом згоди споживача про приєднання до умов договору (акцептування заяви-приєднання) є сплачений споживачем рахунок (квитанція) постачальника за поставлений природний газ, а щодо постачальника із спеціальними обов'язками - і факт фактичного споживання природного газу після офіційного опублікування договору таким постачальником відповідно до вимог цих Правил, що має підтверджуватися документально, за умови, що у споживача відсутній інший діючий постачальник.

У разі незгоди споживача укласти договір з постачальником із спеціальними обов'язками та за відсутності укладеного в установленому порядку договору постачання природного газу з іншим постачальником споживач не має права споживати природний газ із газорозподільної системи та має подати до Оператора ГРМ письмову заяву про припинення розподілу природного газу на його об'єкт.

5. Якщо в результаті реконструкції чи технічного переоснащення об'єкта побутового споживача, зміни його власника та щодо нових побутових споживачів, що будуть приєднані до газорозподільних систем Оператора ГРМ, є необхідність внесення змін до персоніфікованих даних споживача або укладання договору постачання природного газу з новим власником, побутовий споживач (новий власник) повинен самостійно звернутися до постачальника із спеціальними обов'язками з відповідною заявою про внесення змін до персоніфікованих даних або укладання договору постачання природного газу.

Нові власники об'єктів (нові споживачі) разом із заявою про укладання договору постачання природного газу пред'являють постачальнику із спеціальними обов'язками оригінали таких документів:

документи, якими визначено право власності чи користування на об'єкт (приміщення);

документ, що посвідчує особу споживача (для громадян України - паспорт громадянина України або тимчасове посвідчення громадянина України (для осіб, недавно прийнятих до громадянства України); для іноземців та осіб без громадянства - національний паспорт або документ, що його замінює), а також реєстраційний номер облікової картки платника податків (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті, - серія та номер паспорта);

належним чином оформлена довіреність на представника побутового споживача, уповноваженого представляти його інтереси під час процедури укладання договору на постачання природного газу (за необхідності).

Якщо подані до заяви про внесення змін до персоніфікованих даних споживача або про укладання договору на постачання природного газу з новим власником об'єкта (новим споживачем) дані потребують уточнення, постачальник із спеціальними обов'язками протягом п'яти робочих днів з дня реєстрації заяви надсилає споживачу письмовий запит щодо уточнення даних.

За відсутності зауважень або після їх усунення постачальник із спеціальними обов'язками протягом десяти робочих днів з дня реєстрації заяви (або з дати усунення зауваження) повідомляє споживача про корегування персоніфікованих даних або укладання договору постачання природного газу.

6. Процедура укладання споживачем договору постачання природного газу побутовим споживачам з іншими постачальниками (відмінними від постачальника із спеціальними обов'язками) є аналогічною, як для постачальника із спеціальними обов'язками, крім вимоги щодо припинення споживачем власного газоспоживання за наявності діючого постачальника.

При цьому при укладанні договору постачання природного газу побутовим споживачам з іншим постачальником договір постачання природного газу з постачальником із спеціальними обов'язками (за його наявності) на період постачання газу новим постачальником не розривається, а лише призупиняється в частині постачання природного газу на період поставки газу новим постачальником.

Договір постачання природного газу побутовим споживачам з новим постачальником має бути укладений на весь очікуваний обсяг споживання природного газу, необхідний побутовому споживачу, та на строк, який кратний величині розрахункового періоду.

У разі невиконання зобов'язань з постачання природного газу побутовому споживачу діючим постачальником (за умови відсутності простроченої заборгованості споживача перед цим постачальником) постачання природного газу споживачу постачальником із спеціальними обов'язками відновлюється у повному обсязі з першого дня, наступного після дня припинення виконання зобов'язань діючим постачальником.

7. За власної ініціативи постачальник має право надати споживачу підписану його уповноваженою особою письмову форму договору на постачання природного газу.

8. У разі передачі об'єкта побутового споживача або його частини в оренду та обумовлення договором оренди передачі орендареві відповідних повноважень щодо забезпечення орендованого об'єкта або його частини природним газом між орендарем та постачальником може бути укладений договір на постачання природного газу в порядку, визначеному цими Правилами.

9. У разі звільнення займаного приміщення (остаточного припинення користування природним газом) побутовий споживач зобов'язаний повідомити про це діючого постачальника не пізніше ніж за двадцять робочих днів до дня звільнення приміщення (остаточного припинення користування природним газом) та остаточно з ним розрахуватись за договором на постачання природного газу до вказаного споживачем дня звільнення приміщення (остаточного припинення користування природним газом) включно.

У разі неповідомлення або несвоєчасного повідомлення споживачем діючого постачальника про звільнення приміщення (остаточне припинення користування природним газом) споживач зобов'язаний здійснювати оплату за договором на постачання природного газу, виходячи з умов договору. При цьому договір постачання природного газу з новим споживачем укладається після розірвання договору на постачання із споживачем, який звільняє приміщення.

10. За однією поштовою адресою укладається один договір постачання природного газу.

У разі коли об'єкт побутового споживача перебуває у власності (користуванні) кількох осіб, укладається один договір з одним із співвласників (користувачів) за умови письмової згоди всіх інших співвласників (користувачів), про що робиться відмітка в заяві-приєднанні.

11. Постачання природного газу побутовим споживачам здійснюється за вільними цінами, крім ціни постачальника із спеціальними обов'язками, яка встановлюється відповідно до законодавства.

12. Оплата побутовим споживачем за надані послуги з газопостачання може провадитися:

за квитанціями абонентської книжки постачальника;

за платіжними документами, які виписуються постачальником.

Порядок оплати за поставлений газ визначається в заяві-приєднанні.

Споживач не обмежується у праві здійснювати оплату за договором на постачання природного газу через банківську платіжну систему, он-лайн переказ, поштовий переказ, внесення готівки через касу постачальника та в інший не заборонений законодавством спосіб.

13. Розрахунки за послуги з газопостачання можуть проводитися на підставі даних про об'єм (обсяг) газу, визначений споживачем та Оператором ГРМ за підсумками місяця відповідно до умов договору розподілу природного газу, укладеного між побутовим споживачем та Оператором ГРМ, або за плановою величиною середньомісячного споживання в опалювальний та міжопалювальний періоди.

*{Абзац перший пункту 13 розділу III в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1418 від 11.08.2016}*

Порядок розрахунків та планові величини середньомісячного споживання (якщо по них будуть здійснюватися розрахунки) визначаються в заяві-приєднанні.

Якщо об'єм (обсяг) постачання та споживання природного газу буде визначатись за плановими величинами середньомісячного споживання, їх значення не можуть використовуватися постачальником при здійсненні балансування газотранспортної системи України. При цьому постачальник зобов'язується не рідше одного разу на шість місяців здійснювати звіряння фактичного об'єму (обсягу) споживання природного газу з даними Оператора ГРМ та здійснювати відповідний перерахунок споживачу. За відхилення нарахованих сум за плановими величинами та фактичним споживанням за даними Оператора ГРМ пеня не стягується.

14. Розрахунковим періодом для визначення розміру оплати послуг з газопостачання побутовим споживачем є календарний місяць.

При розрахунку за квитанціями абонентської книжки постачальника споживач самостійно розраховує суму платежу та сплачує його постачальнику не пізніше 10 числа місяця, наступного за розрахунковим.

При розрахунку за платіжними документами (рахунками постачальника) оплата за послуги з газопостачання має бути здійснена споживачем у терміни, визначені в рахунку, який не може бути меншим п'яти робочих днів з моменту отримання споживачем цього рахунку.

У разі переплати сума переплати зараховується в рахунок оплати на наступний розрахунковий період або повертається на поточний рахунок споживача на його письмову вимогу.

15. У разі виникнення у споживача заборгованості за договором постачання природного газу за домовленістю сторін (постачальника та споживача) може бути укладений графік погашення заборгованості, який оформлюється додатком до договору або окремим договором про реструктуризацію заборгованості.

У разі відсутності графіка погашення заборгованості постачальник має право грошові кошти, отримані від споживача в поточному розрахунковому періоді, зарахувати в рахунок погашення існуючої заборгованості споживача відповідно до черговості її виникнення.

Укладення сторонами та дотримання споживачем узгодженого графіка погашення заборгованості не звільняє споживача від виконання поточних зобов'язань за договором.

У разі відсутності графіка погашення заборгованості або його недотримання чи неоплати поточних платежів постачальник має право у порядку, визначеному цим розділом та договором постачання природного газу, припинити або обмежити постачання природного газу на об'єкт споживача до повного погашення заборгованості.

16. Якщо побутовий споживач відповідно до законодавства має пільги з оплати природного газу, у заяві-приєднанні постачальника із спеціальними обов'язками має міститися відповідна інформація.

У разі отримання права на пільги з оплати природного газу побутовий споживач повинен звернутися до постачальника із спеціальними обов'язками з письмовою заявою та документами, що підтверджують його право на пільги.

У разі отримання адресної субсидії або іншого виду державної соціальної допомоги побутовий споживач вносить плату за надані послуги з газопостачання в установленому порядку.

17. Якщо побутовий споживач не здійснив оплату за спожитий природний газ протягом десяти днів після строку, визначеного договором постачання природного газу, постачальник має право здійснити заходи з припинення постачання природного газу споживачу шляхом направлення споживачу письмового повідомлення (з відміткою про вручення) з вимогою самостійно припинити споживання природного газу за рахунок перекриття запірною пристроєм перед газовим приладом та допустити представника постачальника за пред'явленням службового посвідчення на об'єкт для пломбування запірних пристроїв, що має здійснюватися з дотриманням техніки безпеки. При цьому в повідомленні про припинення споживання природного газу постачальник має зазначити підстави та дату припинення газоспоживання, яка не може бути раніше ніж через три дні після дати отримання повідомлення.

*{Абзац перший пункту 17 розділу III із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1418 від 11.08.2016}*

Постачальник має право здійснити заходи з припинення газопостачання споживачу через залучення до цих робіт Оператора ГРМ. Для цього постачальником має бути укладений з Оператором ГРМ договір на виконання робіт, пов'язаних з припиненням/обмеженням газопостачання споживачам. При необхідності здійснення заходів з обмеження чи припинення газопостачання споживачу Оператором ГРМ постачальник надсилає Оператору ГРМ відповідне письмове повідомлення (з позначкою про вручення), копію якого надсилає споживачу (з позначкою про вручення), в якому повинен зазначити підстави припинення, дату та час, коли необхідно припинити розподіл природного газу на об'єкт споживача. У такому разі Оператор ГРМ відповідно до умов укладеного договору на виконання робіт, пов'язаних з припиненням/обмеженням газопостачання, здійснює в установленому порядку припинення розподілу природного газу на об'єкт споживача, після чого повідомляє про це постачальника.

Побутовий споживач, що має прострочену заборгованість перед постачальником за послуги з газопостачання, не має права протидіяти постачальнику та/або Оператору ГРМ у заходах із припинення газопостачання та на письмову вимогу постачальника має самостійно припинити власне газоспоживання.

18. У разі оплати простроченої заборгованості за договором на постачання природного газу до зазначеного в повідомленні про припинення газопостачання часу та завчасного (до дня припинення) надання постачальнику підтвердних платіжних документів (а Оператору ГРМ - копій) газопостачання побутовому споживачу не припиняється.

Якщо в результаті відмови в доступі до об'єкта побутового споживача постачальник не здійснив опломбування запірних пристроїв перед газовими приладами споживача-боржника або Оператор ГРМ не здійснив припинення розподілу природного газу на об'єкт побутового споживача, постачальник має право вимагати від споживача-боржника оплати вартості природного газу, фактично спожитого ним (поставленого постачальником) за договором постачання природного газу, та за ціною, визначеною в договорі, а також вимагати від споживача відшкодування збитків, які розраховуються відповідно до [пункту 6](#) розділу VI цих Правил.

19. Припинення газопостачання не звільняє побутового споживача від обов'язку сплатити заборгованість за фактично спожитий природний газ.

У разі порушення споживачем строків оплати за договором постачання природного газу споживач сплачує за вимогою постачальника пеню в розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України, що діяла в період, за який сплачується пеня, від суми простроченого платежу за кожен день прострочення платежу.

20. Відновлення газопостачання споживачу здійснюється за умови оплати простроченої заборгованості за природний газ за договором або складання між постачальником та споживачем графіка погашення заборгованості та відшкодування витрат постачальника на припинення та відновлення газопостачання.

21. Побутовий споживач має право на:

вільний вибір постачальника та безоплатну зміну постачальника;

безперервне отримання природного газу за умовами договору постачання природного газу;

зменшення розміру плати в разі погіршення наданих постачальником послуг;

отримання інформації про загальні умови постачання (у тому числі ціни), порядок плати за спожитий природний газ, права та обов'язки постачальника та побутового споживача, зазначення актів законодавства, якими регулюються відносини між постачальником і побутовим споживачем, наявні способи досудового вирішення спорів з постачальником, дані про фактичні нарахування (обсяг та вартість) за послуги з газопостачання та іншу інформацію відповідно до договору постачання природного газу;

*{Абзац п'ятий пункту 21 розділу III із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1418 від 11.08.2016}*

розірвання договору та/або відшкодування збитків в установленому законодавством порядку, зокрема цими Правилами;

проведення звіряння розрахунків з підписанням відповідного акта;

безоплатне отримання інформації про обсяги та інші показання власного споживання природного газу;

інші права, передбачені цими Правилами та чинним законодавством.

22. Побутовий споживач зобов'язаний:

укласти договір постачання природного газу з постачальником, а за відсутності укладеного договору припинити відбір (споживання) природного газу з газорозподільної системи;

забезпечувати своєчасну та повну оплату вартості природного газу згідно з умовами договору;

раціонально використовувати природний газ, обережно поводитися з газовими приладами і пристроями;

не пізніше ніж за двадцять робочих днів до звільнення приміщення або повного припинення газоспоживання письмово повідомити діючому постачальнику про розірвання договору та розрахуватися за спожитий природний газ;

безперешкодно допускати у свої житлові та підсобні приміщення, де розташовані газові прилади і пристрої, лічильник газу, представників постачальника після пред'явлення ними відповідних службових посвідчень для звіряння показань фактично використаних обсягів природного газу;

проводити на вимогу постачальника звіряння фактично використаних обсягів природного газу з підписанням відповідного акта та пред'являти платіжні документи на вимогу постачальника для перевірки правильності оплати;

виконувати інші обов'язки, передбачені цими Правилами та чинним законодавством.

23. Постачальник має право:

укласти договір постачання природного газу в порядку, визначеному цими Правилами;

отримувати від побутового споживача плату за поставлений природний газ;

вимагати від побутового споживача відшкодування збитків у передбачених цими Правилами випадках;

ініціювати припинення постачання природного газу побутовому споживачеві;



безперешкодного доступу до лічильників газу, встановлених у побутового споживача, для перевірки показань фактично використаних побутовим споживачем обсягів природного газу;

проводити разом із побутовим споживачем звіряння фактично використаних обсягів природного газу з підписанням відповідного акта;

інші права, передбачені цими Правилами та чинним законодавством.

24. Постачальник зобов'язаний:

забезпечити безперервне постачання газу в порядку, передбаченому договором;

публікувати в засобах масової інформації та на власному сайті чинну редакцію цих Правил та договору постачання природного газу побутовим споживачам, а також перелік послуг, що надаються побутовому споживачеві;

*{Абзац третій пункту 24 розділу III із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1418 від 11.08.2016](#)}*

публікувати в засобах масової інформації та на власному сайті детальну інформацію про зміну цін на природний газ за п'ять днів до введення їх у дію (норма діє для постачальників із спеціальними обов'язками);

надавати побутовим споживачам інформацію, передбачену [Законом України](#) «Про особливості доступу до інформації у сферах постачання електричної енергії, природного газу, теплопостачання, централізованого постачання гарячої води, централізованого питного водопостачання та водовідведення», зокрема щодо ціни природного газу, порядку плати за спожитий природний газ, прав та обов'язків побутового споживача, дані про фактичні нарахування (обсяг та вартість) за послуги з газопостачання та інші відомості згідно з вимогами та умовами цих Правил, як вказано в договорі постачання природного газу побутовим споживачам. Жодні додаткові витрати за надання інформації побутовим споживачем не оплачуються;

*{Абзац п'ятий пункту 24 розділу III в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1418 від 11.08.2016](#)}*

видавати побутовому споживачеві безоплатно платіжні документи або абонентські книжки з бланками квитанцій (якщо за умовами договору вони є способом розрахунку);

розглядати в установленому порядку претензії побутового споживача щодо нарахувань за спожитий природний газ з урахуванням вимог пункту 9 розділу VI цих Правил і за наявності відповідних підстав задовольняти його вимоги;

*{Абзац сьомий пункту 24 розділу III із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1418 від 11.08.2016](#)}*

укладати з побутовим споживачем договір постачання природного газу, якщо він є постачальником із спеціальними обов'язками;

відкрити в уповноваженому банку поточний рахунок із спеціальним режимом використання для зарахування грошей за спожитий природний газ та зазначати його номер у договорі (норма діє для постачальників із спеціальними обов'язками);

у разі перерахування побутовими споживачами грошей за спожитий природний газ на інші рахунки постачальника (крім поточного рахунку із спеціальним режимом використання для зарахування грошей за спожитий природний газ) повернути їх за заявою побутового споживача або з власної ініціативи в триденний строк з моменту надходження (норма діє для постачальників із спеціальними обов'язками);

визначати ціну на природний газ з урахуванням вимог чинного законодавства;

дотримуватися мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів природного газу;

створити точки контакту для надання інформації побутовим споживачам. Контактні дані і режим роботи кожної контактної точки мають бути передбачені у заяві-приєднанні та/або договорі постачання природного газу побутовим споживачам і на веб-сайті постачальника у мережі Інтернет;

*{Пункт 24 розділу III доповнено новим абзацом тринадцятим згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1418 від 11.08.2016}*

надати побутовому споживачеві остаточний рахунок після зміни постачальника або розірвання договору постачання природного газу побутовим споживачам не пізніше ніж через шість тижнів після такої зміни або розірвання договору;

*{Пункт 24 розділу III доповнено новим абзацом чотирнадцятим згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1418 від 11.08.2016}*

виконувати інші обов'язки, передбачені цими Правилами та чинним законодавством.

25. Побутовий споживач є відповідальним за:

несвоєчасне та/або не в повному обсязі внесення плати за надані послуги з газопостачання;

відмову в доступі до об'єкта споживача представникам постачальника для виконання ними функцій, передбачених цими Правилами та договором;

порушення інших вимог цих Правил.

26. Про порушення, допущені побутовим споживачем під час постачання природного газу, відповідальні представники постачальника складають акт-претензію у двох примірниках, один з яких залишається в побутового споживача.

27. Постачальник є відповідальним за:

порушення вимог цих Правил;

несвоєчасне надання інформації або надання недостовірної інформації;

безпідставне припинення газопостачання.

28. У разі порушення постачальником цих Правил та умов договору постачання природного газу побутовий споживач подає постачальнику претензію, складену в довільній формі. Постачальник повинен протягом п'яти робочих днів усунути порушення чи надати побутовому споживачеві обґрунтовану відмову.

29. Постачальник не відповідає за ненадання або неякісне надання послуг з газопостачання, якщо це сталося з вини побутового споживача (відмова в доступі до об'єкта споживача представникам постачальника у випадках, передбачених цими Правилами) або внаслідок надзвичайних ситуацій техногенного, природного або екологічного характеру.

30. У разі коли між побутовим споживачем і постачальником не досягнуто згоди про надання послуг з газопостачання, розмір їх оплати, відшкодування збитків, спірні питання вирішуються в судовому порядку.

Споживач та постачальник не обмежуються в праві звернутися до Регулятора чи його територіальних підрозділів за відповідними роз'ясненнями щодо тлумачення цих Правил та правовідносин на ринку природного газу.

#### **IV. Порядок зміни постачальника**

1. Цей розділ Правил встановлює порядок зміни постачальника природного газу споживачами, у тому числі побутовими споживачами.

2. Кожен споживач (у тому числі побутовий споживач) має право на вільний вибір постачальника шляхом укладення з ним договору постачання природного газу відповідно до умов та положень, передбачених цими Правилами.

Зміні постачальника у відповідному розрахунковому періоді має передувати укладання договору постачання природного газу з новим постачальником та розірвання договору постачання природного газу з діючим постачальником або його призупинення в частині постачання природного газу, а також відсутність у споживача простроченої заборгованості за поставлений природний газ перед діючим постачальником.

3. Постачальникам забороняється стягувати плату або вимагати будь-яку іншу фінансову компенсацію у зв'язку із зміною постачальника (крім випадків, коли така плата або компенсація прямо передбачена договором постачання із споживачем, що не належить до категорії побутових споживачів).

4. Кожен споживач, який має намір змінити постачальника у відповідному розрахунковому періоді, повинен виконати свої зобов'язання по розрахунках за природний

газ перед діючим постачальником та підписати з ним угоду про розірвання договору постачання природного газу або його призупинення в частині постачання природного газу з дати, з якої постачання природного газу буде здійснювати новий постачальник, відповідно до пункту 5 цього розділу.

За умови дотримання вищезазначених умов зміна постачальника має бути завершена протягом періоду часу, який не перевищує 21 день з дати отримання діючим постачальником повідомлення споживача про його намір змінити постачальника.

5. Повідомлення споживачем діючого постачальника про намір змінити постачальника є пропозицією про розірвання договору постачання природного газу або його призупинення в частині постачання природного газу і повинно містити дату розірвання (призупинення) чинного договору постачання природного газу, яка визначається останнім календарним днем перед датою, з якої договір постачання природного газу з новим постачальником набере чинності. З метою забезпечення безперебійного постачання природного газу діючий постачальник постачає природний газ споживачу до останнього дня терміну дії існуючого договору постачання природного газу відповідно до умов та положень, узгоджених у ньому, а договір постачання природного газу, укладений з новим постачальником, набирає чинності наступного дня після розірвання (призупинення) договору з діючим постачальником, але за умови, що у споживача не буде простроченої заборгованості за поставлений природний газ перед діючим постачальником.

Якщо на початок періоду фактичного постачання природного газу новим постачальником чи протягом цього періоду у споживача виникне прострочена заборгованість за поставлений природний газ перед попереднім постачальником (через розбіжності між плановим і фактичним споживанням, настання терміну остаточного розрахунку після початку постачання газу новим постачальником тощо), останній має право повідомити про це Оператора ГТС та здійснити заходи, передбачені цими Правилами, щодо припинення постачання природного газу споживачу-боржнику, у тому числі через Оператора ГРМ.

6. Фактичне постачання природного газу новим постачальником може починатись виключно з першого числа розрахункового періоду, наступного за тим, у якому з новим постачальником було укладено договір на постачання, та за умови включення споживача до підтвердженої номінації постачальника в порядку, визначеному [Кодексом газотранспортної системи](#).

## **V. Правила для постачальника "останньої надії"**

1. Якщо в результаті ліквідації діючого постачальника, визнання його банкрутом, анулювання/зупинення його ліцензії, недостатності ресурсу природного газу для задоволення потреб споживача, відсутності пропозицій від постачальників чи в інших випадках, передбачених пунктом 3 цього розділу, споживач залишився (буде залишений) без постачальника та/або без достатніх ресурсів (підтверджених обсягів природного газу), споживач має право звернутися у порядку, визначеному цим розділом, до постачальника "останньої надії".

*{Пункт 1 розділу V із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1418 від 11.08.2016}*

2. Постачальник "останньої надії" здійснює постачання природного газу всім споживачам, які звернулися до нього, на умовах договору постачання природного газу, який укладається з урахуванням вимог цього розділу та має відповідати типовому договору постачання природного газу постачальником "останньої надії", затвердженому Регулятором (далі - типовий договір), який є публічним, а його умови - однаковими для всіх споживачів України.

Максимальна тривалість постачання природного газу постачальником "останньої надії" не може перевищувати шістдесят календарних днів на рік та в будь-якому випадку не має тривати довше ніж до кінця календарного місяця, наступного за тим місяцем, у якому почалося фактичне постачання природного газу споживачеві постачальником "останньої надії".

3. Випадки, в яких постачання природного газу споживачу може здійснюватися постачальником "останньої надії":

у діючого постачальника відсутній або не достатній ресурс природного газу для забезпечення споживача в необхідних обсягах на відповідний період;

між діючим постачальником та споживачем розірваний договір на постачання природного газу або призупинений у частині постачання природного газу на відповідний період, при цьому споживач не встиг оформити договірні відносини з новим постачальником чи новий постачальник не встиг оформити підтверджений обсяг природного газу споживачу;

діючого постачальника визнано банкрутом у встановленому порядку, або він припинив свою господарську діяльність з інших причин, або його вже ліквідовано;

діючий постачальник більше не має права на постачання природного газу у випадку, якщо його ліцензія на постачання скасована або її дія призупинена Регулятором;

діючий постачальник своєчасно не оформив підтвержені обсяги природного газу по споживачу на відповідний період (за умови, що споживачем дотримані зобов'язання за договором на постачання природного газу) та по споживачу вже розпочаті чи здійснені заходи з припинення розподілу/транспортування природного газу Оператором ГРМ/ГТС.

4. Діючий постачальник, який передбачає свою нездатність продовжувати постачання природного газу своєму споживачу та/або надалі виконувати свої зобов'язання за договором постачання природного газу, має завчасно (не пізніше ніж через три робочі дні після дня, коли йому стало відомо про відповідні обставини, які спричиняють його нездатність продовжувати постачання природного газу своїм споживачам) повідомити (з позначкою про вручення) про це споживача та поінформувати споживача про його право:

вибрати іншого постачальника або звернутися до постачальника "останньої надії", а також про наслідки, що можуть статися через відсутність у споживача постачальника;

на відшкодування збитків, завданих у зв'язку з нездатністю діючого постачальника виконати свої зобов'язання за договором постачання природного газу.

5. Суб'єкт господарювання, який Кабінетом Міністрів України визначений постачальником "останньої надії", зобов'язаний на головній сторінці свого офіційного сайту розмістити діючу ціну вартості природного газу для споживачів та редакцію договору постачання природного газу постачальником "останньої надії", яка має відповідати типовому договору, та роз'яснення щодо його укладання.

Договір постачання природного газу з постачальником "останньої надії" укладається з урахуванням [статей 633, 634, 641 та 642](#) Цивільного кодексу України шляхом заявочного приєднання споживача до умов договору, редакція якого розміщена на офіційному сайті Регулятора та постачальника "останньої надії", і не потребує двостороннього підписання письмової форми договору.

На письмову вимогу споживача постачальник "останньої надії" зобов'язаний протягом десяти робочих днів з дати отримання такого письмового звернення надати споживачу підписану уповноваженою особою постачальника письмову форму договору постачання природного газу.

6. Для забезпечення приєднання до умов договору постачання природного газу постачальником "останньої надії" споживач має заповнити заяву-приєднання, розміщену на сайті постачальника "останньої надії", за формою відповідного додатка до типового договору та надіслати її постачальнику "останньої надії" у спосіб, визначений на сайті постачальника "останньої надії".

Договір постачання між постачальником "останньої надії" і споживачем вважається укладеним з моменту початку фактичного постачання природного газу такому споживачу постачальником "останньої надії".

Для споживачів, які зобов'язані згідно з чинним законодавством проводити процедуру закупівлі природного газу за державні кошти, постачання природного газу постачальником "останньої надії" здійснюється після укладення договору згідно з процедурою, передбаченою чинним законодавством.

7. Після закінчення граничного строку постачання природного газу постачальником "останньої надії", передбаченого цим розділом та [Законом України](#) "Про ринок природного

газу", постачальник "останньої надії" зобов'язаний припинити постачання природного газу за договором із споживачем. При цьому постачальник "останньої надії" повинен інформувати про закінчення дії договору постачання природного газу, укладеного між постачальником "останньої надії" та споживачем, відповідального Оператора ГРМ/ГТС про припинення постачання природного газу за договором із споживачем. У випадку, якщо споживач не уклав договір на постачання природного газу з іншим постачальником, після закінчення постачання природного газу постачальником "останньої надії" відповідальний Оператор ГРМ/ГТС припиняє розподіл/транспортування природного газу споживачу відповідно до умов та положень Кодексу газорозподільних систем та [Кодексу газотранспортної системи](#).

8. Постачальник "останньої надії" має повідомити споживача про обмежені терміни постачання природного газу, ціну вартості природного газу для споживача та поінформувати споживача про його право та необхідність вибору іншого постачальника. Така інформація має розміщуватися на сайті постачальника "останньої надії".

9. Постачальник "останньої надії" має право припинити постачання природного газу споживачу до закінчення вищезазначеного строку в разі невиконання цим споживачем обов'язку щодо повної та своєчасної оплати вартості природного газу, який постачається постачальником "останньої надії" відповідно до укладеного зі споживачем договору.

10. Споживач до закінчення періоду постачання газу постачальником "останньої надії" має право ініціювати розірвання договору з постачальником "останньої надії" або його призупинення в частині постачання природного газу.

11. Ціна природного газу, який постачається постачальником "останньої надії", не повинна обмежувати конкуренцію на ринку природного газу.

Ціна природного газу, за якою постачальник "останньої надії" постачає природний газ споживачу, повинна бути не вище ніж на 20 % від максимальної ціни, яка склалась на ринку природного газу за попередній місяць.

*{Абзац другий пункту 11 розділу V із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1418 від 11.08.2016}*

Розрахунок за поставлений постачальником "останньої надії" природний газ здійснюється споживачем в установленій договором строк.

12. На постачальника «останньої надії» та його споживачів (у тому числі споживачів, які мають намір укласти договір з таким постачальником) поширюються інші положення цих Правил, які не суперечать цьому розділу.

*{Розділ V доповнено новим пунктом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1418 від 11.08.2016}*

## **VI. Порядок відшкодування збитків та вирішення спорів**

1. Відшкодування збитків споживачем, що не є побутовим, постачальнику здійснюється таким чином та в таких випадках:

1) якщо за підсумками розрахункового періоду фактичний об'єм (обсяг) споживання природного газу, що закуплений постачальником за договором постачання природного газу, буде менший від підтвердженого обсягу природного газу (за умови, що підтверджений обсяг відповідав замовленому споживачем), постачальник має право вимагати від споживача відшкодування збитків у розмірі не більше подвійної облікової ставки Національного банку України від вартості недовикористаного обсягу газу за звітний період;

*{Підпункт 1 пункту 1 розділу VI із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1418 від 11.08.2016}*

2) якщо за підсумками розрахункового періоду фактичний об'єм (обсяг) постачання природного газу споживачу його постачальником буде перевищувати підтверджений обсяг природного газу на цей період (за умови, що підтверджений обсяг відповідав замовленому споживачем), постачальник має право вимагати від споживача відшкодування збитків за перевищення об'єму (обсягу) природного газу, що розраховується за формулою

$$B = (V_{\phi} - V_n) \times \Pi \times K,$$

де:  $V_{\phi}$  -об'єм (обсяг) природного газу, який фактично поставлений постачальником споживачу протягом розрахункового періоду за договором на постачання природного газу;

$V_n$  -підтверджений обсяг природного газу на розрахунковий період;

Ц -ціна природного газу за договором постачання природного газу;

К -коефіцієнт, який визначається постачальником та не може перевищувати 0,5.

При цьому, якщо перевищення об'єму (обсягу) природного газу стало наслідком відмови в доступі до об'єкта споживача, у результаті чого постачальник не здійснив пломбування запірних пристроїв на газових приладах споживача, або Оператор ГРМ/ГТС не здійснив обмеження (припинення) розподілу/транспортування природного газу споживачу, або коли споживач не обмежив (припинив) споживання природного газу на письмову вимогу постачальника, коефіцієнт може бути збільшений постачальником до 1;

*{Підпункт 2 пункту 1 розділу VI із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1418 від 11.08.2016}*

3) у разі відмови в доступі до об'єкта споживача, в результаті чого представник постачальника не здійснив звіряння фактичних об'ємів (обсягів) споживання природного газу, що завдало постачальнику шкоди, споживач відшкодовує її за власної згоди або на підставі рішення суду.

2. Відшкодування збитків споживачем, що не є побутовим, постачальнику не здійснюється, якщо фактичний обсяг споживання в розрахунковому періоді відрізняється від підтвердженого обсягу природного газу не більше ніж на  $\pm 5\%$ .

3. За результатами виявлених порушень представником постачальника складається акт-претензія, який оформлюється з урахуванням таких вимог:

1) форма акта-претензії є довільною;

2) при порушенні, зазначеному в підпункті 3 пункту 1 цього розділу, акт-претензія складається представниками постачальника після пред'явлення ними відповідних посвідчень у присутності уповноваженого представника споживача (власника або наймача) і скріплюється їхніми підписами. У разі відмови споживача від підписання акта-претензії про це зазначається в акті-претензії. Акт-претензія щодо відмови споживача у доступі до території об'єкта споживача вважається дійсним, якщо його підписали представник постачальника та одна незаінтересована особа за умови посвідчення їх осіб або три представники постачальника. У разі відмови споживача від підписання акта-претензії про це робиться відмітка в обох примірниках цього акта, і другий його примірник надсилається споживачеві реєстрованим поштовим відправленням.

Акт-претензія, у якому зазначаються підстави та розмір нарахованих збитків, складається в двох примірниках, один з яких надсилається (надається) споживачу (з позначкою про вручення), а споживач зобов'язаний протягом двадцяти робочих днів з моменту його отримання відшкодувати постачальнику завдані збитки або написати мотивовану відмову від їх повного або часткового відшкодування.

У випадку нереагування у встановлений строк на акт-претензію або невідшкодування завданих збитків постачальник має право звернутись до суду.

4. Відшкодування збитків постачальником споживачу, що не є побутовим, здійснюється в таких випадках:

1) у разі якщо постачання газу споживачу було припинено Оператором ГРМ/ГТС на виконання неправомірного доручення постачальника про припинення постачання газу споживачу, постачальник відшкодовує споживачу вартість або об'єм недовідпущеного природного газу, який обчислюється, виходячи з підтвердженого обсягу природного газу на відповідний період з урахуванням періоду безпідставного припинення газопостачання, та вартість робіт з припинення і повторного відновлення подачі газу після його безпідставного

припинення. Крім того, якщо внаслідок цього споживачу або його майну завдано шкоди, постачальник відшкодовує її в повному обсязі;

2) у разі якщо підтверджений обсяг природного газу менше планового об'єму (обсягу), визначеного договором постачання природного газу, або несвоєчасно погоджений постачальником з Оператором ГТС на відповідний період (за умови, що споживачем не порушувались зобов'язання за договором постачання природного газу), що призвело до припинення розподілу/транспортування природного газу Оператором ГРМ/ГТС, споживач має право вимагати від постачальника відшкодування вартості або об'єму недовідпущеного природного газу, який обчислюється, виходячи з планового об'єму (обсягу) постачання природного газу, визначеного договором постачання природного газу на відповідний період, з урахуванням періоду припинення газопостачання та вартості робіт з припинення і повторного відновлення подачі газу після його безпідставного припинення.

Крім того, якщо внаслідок цього споживачу або його майну завдано матеріальної чи моральної шкоди, постачальник відшкодовує її на підставі рішення суду.

5. Для ініціювання процедури відшкодування збитків споживач складає в довільній формі акт-претензію, в якому зазначає підстави та розмір нарахованих збитків, та надсилає його постачальнику поштовим відправленням з позначкою про вручення, а постачальник зобов'язаний не пізніше двадцяти робочих днів з моменту його отримання відшкодувати завдані збитки або написати мотивовану відмову від їх повного або часткового відшкодування.

У випадку nereагування у встановлений строк на звернення або невідшкодування завданих збитків споживач має право звернутись до суду.

6. Відшкодування збитків побутовим споживачем постачальнику здійснюється в таких випадках:

1) у разі якщо побутовий споживач відмовив у доступі до об'єкта споживача, в результаті чого представник постачальника не здійснив звіряння фактичних обсягів споживання природного газу, що завдало постачальнику шкоди, споживач відшкодовує її за власної згоди або на підставі рішення суду;

2) у разі відмови в доступі до об'єкта споживача, в результаті чого постачальник не здійснив опломбування запірних пристроїв перед газовими приладами споживача-боржника, або Оператор ГРМ не здійснив припинення йому розподілу природного газу, постачальник має право вимагати від споживача-боржника відшкодування збитків, розмір яких розраховується за формулою

$$B = V \times \text{Ц} \times K,$$

де: V -об'єм (обсяг) природного газу, який спожитий споживачем-боржником з часу, вказаного в повідомленні про припинення газопостачання (розподілу природного газу), та закуплений постачальником за договором на постачання природного газу, що має підтверджуватися Оператором ГТС;

Ц -ціна природного газу за договором постачання природного газу;

K -коефіцієнт, який визначається постачальником та не може перевищувати 0,5.

*{Підпункт 2 пункту 6 розділу VI із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1418 від 11.08.2016](#)}*

7. За результатами виявлених порушень представником постачальника складається акт-претензія, на підставі якого визначається розмір завданих побутовим споживачем збитків та який оформлюється з урахуванням таких вимог:

1) форма акта-претензії є довільною;

2) у разі виявлення постачальником порушень, зазначених у підпунктах 1 і 2 пункту 6 цього розділу, акт-претензія складається представниками постачальника після пред'явлення ними службових посвідчень у присутності побутового споживача (власника або наймача об'єкта споживача) і скріплюється їхніми підписами. У разі відмови побутового споживача

від підписання акта-претензії про це зазначається в акті-претензії. Акт-претензія щодо відмови споживача в доступі до території об'єкта побутового споживача вважається дійсним, якщо його підписали представник постачальника та одна незаінтересована особа (представник житлово-експлуатаційної організації, балансоутримувач або управитель будинку, виборна особа будинкового, вуличного, квартального чи іншого органу самоорганізації населення або представник органу місцевого самоврядування тощо) за умови посвідчення їх осіб або три представники постачальника, що засвідчується відеозйомкою. У разі відмови побутового споживача від підписання акта-претензії про це робиться відмітка в обох примірниках акта-претензії, і другий примірник надсилається побутовому споживачеві реєстрованим поштовим відправленням.

8. Відшкодування збитків постачальником побутовому споживачу здійснюється в разі, якщо постачання газу побутовому споживачу було припинено через дії Оператора ГРМ на виконання неправомірного доручення постачальника про припинення постачання газу побутовому споживачу.

У такому випадку постачальник відшкодовує побутовому споживачу вартість робіт з припинення і повторного відновлення подачі газу після його безпідставного припинення. При цьому постачальник відшкодовує побутовому споживачу збитки (обсяг недовідпущеного газу), які обчислюються, виходячи з фактичного середньогодинного споживання газу за останній розрахунковий період, кількості годин перерви та цін на газ, що діяли в період відсутності газопостачання. Крім того, якщо внаслідок цього побутовому споживачу або його майну завдано матеріальної чи моральної шкоди, постачальник відшкодовує її на підставі рішення суду.

Для ініціювання процедури відшкодування збитків побутовий споживач складає в довільній формі акт-претензію, в якому зазначає підстави та розмір нарахованих збитків, та надсилає його постачальнику поштовим відправленням з позначкою про вручення, а постачальник зобов'язаний не пізніше двадцяти робочих днів з моменту його отримання відшкодувати завдані збитки або написати мотивовану відмову від їх повного або часткового відшкодування.

У випадку nereагування постачальником у встановлений строк на звернення або невідшкодування завданих збитків побутовий споживач має право звернутись до суду.

9. Спори між споживачем і постачальником вирішуються шляхом досудового врегулювання спорів у прозорий, справедливий і швидкий спосіб. Постачальник зобов'язаний розглянути всі скарги, отримані від споживачів, і протягом одного місяця повідомити про результати їх розгляду. вирішуються за домовленістю сторін. Постачальник зобов'язаний розглядати звернення споживачів та у місячний строк повідомляти про результати розгляду.

Процедура вирішення спорів постачальником і контактна інформація підрозділів постачальника, відповідальних за розв'язання спорів (телефони, e-mail, режим роботи, адреси, П.І.Б. відповідальних працівників тощо), публікуються на його сайті.

У разі недосягнення між споживачем та постачальником згоди спірні питання вирішуються у порядку, встановленому чинним законодавством, у тому числі в судовому порядку.

*{Пункт 9 розділу VI в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1418 від 11.08.2016}*

<b>Заступник директора Департаменту із регулювання відносин у нафтогазовій сфері</b>	<b>Т. Рябуха</b>
--	------------------