

## Порядок відшкодування збитків та вирішення спорів

1. Відшкодування збитків споживачем, що не є побутовим (крім споживачів, постачання яким здійснюється в рамках виконання спеціальних обов'язків, покладених Кабінетом Міністрів України на суб'єктів ринку природного газу на підставі [статті 11](#) Закону України «Про ринок природного газу»), постачальнику здійснюється таким чином та в таких випадках:

*{Абзац перший пункту 1 розділу із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 2081 від 07.10.2019](#)}*

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 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, постачальник має право вимагати від споживача відшкодування збитків за перевищення об'єму (обсягу) природного газу, що розраховується за формулою

*{Абзац перший підпункту 2 пункту 1 розділу із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1437 від 27.12.2017](#)}*

$$B = (V_{\phi} - V_{н}) \times Ц \times K,$$

де:	$V_{\phi}$	- об'єм (обсяг) природного газу, який фактично поставлений постачальником споживачу протягом розрахункового періоду за договором на постачання природного газу;
	$V_{н}$	- 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 у договорі постачання до 1;

*{Підпункт 2 пункту 1 розділу із змінами, внесеними згідно з Постановами Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1418 від 11.08.2016](#), [№ 1437 від 27.12.2017](#)}*

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. У договорі постачання між постачальником та споживачем, що не є побутовим, може встановлюватись допустима величина відхилення від підтверджених обсягів природного газу, в межах якої не здійснюються заходи, визначені [пунктом 1](#) цього розділу.

*{Пункт 2 розділу в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1437 від 27.12.2017](#)}*

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 nereагування 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 постачальник не забезпечив своєчасне включення споживача до власного Реєстру споживачів у погодженому зі споживачем періоді постачання (за умови, що споживачем не порушувались зобов'язання за договором постачання природного газу та попередній постачальник не ініціював припинення такому споживачу), споживач має право вимагати від постачальника відшкодування вартості недовідпущеного природного газу, яка обчислюється, якщо інше не передбачено договором, виходячи з обсягу та ціни природного газу, визначених договором постачання природного газу на відповідний період.

*{Підпункт 2 пункту 4 розділу в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1437 від 27.12.2017](#), [№ 1454 від 08.08.2023](#)}*

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 або споживачем, постачання якому здійснюється в рамках виконання спеціальних обов'язків, покладених Кабінетом Міністрів України на суб'єктів ринку природного газу на підставі [статті 11](#) Закону України «Про ринок природного газу» постачальнику здійснюється в таких випадках:

*{Абзац перший пункту 6 розділу із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2081 від 07.10.2019}*

1) у разі якщо побутовий споживач або споживач, постачання якому здійснюється в рамках виконання спеціальних обов'язків, покладених Кабінетом Міністрів України на суб'єктів ринку природного газу на підставі [статті 11](#) Закону України «Про ринок природного газу» 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;

*{Підпункт 1 пункту 6 розділу із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2081 від 07.10.2019}*

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

$$B = V \times \Pi \times K,$$

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;
Π	- ціна природного газу за договором постачання природного газу;
K	- коефіцієнт, який визначається постачальником та не може перевищувати 0,5.

*{Підпункт 2 пункту 6 розділу 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 або споживачем, постачання якому здійснюється в рамках виконання спеціальних обов'язків, покладених Кабінетом Міністрів України на суб'єктів ринку природного газу на підставі [статті 11](#) Закону України «Про ринок природного газу» збитків та який оформлюється з урахуванням таких вимог:

*{Абзац перший пункту 7 розділу із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2081 від 07.10.2019}*

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) або представника споживача, постачання якому здійснюється в рамках виконання спеціальних обов'язків, покладених Кабінетом Міністрів України на суб'єктів ринку природного газу

на підставі [статті 11](#) Закону України «Про ринок природного газу», і скріплюється їхніми підписами. У разі відмови побутового споживача або споживача, постачання якому здійснюється в рамках виконання спеціальних обов'язків, покладених Кабінетом Міністрів України на суб'єктів ринку природного газу на підставі статті 11 Закону України «Про ринок природного газу», від підписання акта-претензії про це зазначається в акті-претензії. Акт-претензія щодо відмови споживача в доступі до території об'єкта побутового споживача або споживача, постачання якому здійснюється в рамках виконання спеціальних обов'язків, покладених Кабінетом Міністрів України на суб'єктів ринку природного газу на підставі статті 11 Закону України «Про ринок природного газу», 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 або споживача, постачання якому здійснюється в рамках виконання спеціальних обов'язків, покладених Кабінетом Міністрів України на суб'єктів ринку природного газу на підставі статті 11 Закону України «Про ринок природного газу», від підписання акта-претензії про це робиться відмітка в обох примірниках акта-претензії і другий примірник надсилається побутовому споживачеві або споживачеві, постачання якому здійснюється в рамках виконання спеціальних обов'язків, покладених Кабінетом Міністрів України на суб'єктів ринку природного газу на підставі статті 11 Закону України «Про ринок природного газу», реєстрованим поштовим відправленням.

*{Підпункт 2 пункту 7 розділу в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 2081 від 07.10.2019](#)}*

8. Відшкодування збитків постачальником побутовому споживачу здійснюється в таких випадках:

1) якщо постачання природного газу побутовому споживачу було припинено через дії Оператора ГРМ на виконання неправомірного доручення постачальника про припинення постачання природного газу побутовому споживачу.

У такому випадку постачальник відшкодовує побутовому споживачу вартість робіт з припинення і повторного відновлення подачі природного газу після його безпідставного припинення. При цьому постачальник відшкодовує побутовому споживачу збитки (обсяг недовідпущеного природного газу), які обчислюються виходячи з фактичного середньогодинного споживання природного газу за останній розрахунковий період, кількості годин перерви та цін на природний 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 відповідно до чинного законодавства;

2) у разі якщо постачальник не забезпечив своєчасне включення споживача до власного Реєстру споживачів у погодженому зі споживачем періоді постачання (за умови, що споживачем не порушувались зобов'язання за договором постачання природного газу та попередній постачальник не ініціював припинення такому споживачу), споживач має право вимагати від постачальника відшкодування вартості природного газу, який було поставлено постачальником «останньої надії».

*{Абзац перший підпункту 2 пункту 8 розділу VII в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1454 від 08.08.2023](#)}*

Крім того, якщо внаслідок цього споживачу або його майну завдано матеріальної чи моральної шкоди, постачальник відшкодовує її відповідно до чинного законодавства.

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 нереагування постачальника у встановлений строк на звернення або невідшкодування завданих збитків побутовий споживач має право звернутись до суду.

*{Пункт 8 розділу в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1437 від 27.12.2017](#)}*

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.

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 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1418 від 11.08.2016](#)}*