

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

[№ 1418 від 11.08.2016](#)
[№ 1437 від 27.12.2017](#)
[№ 558 від 12.04.2019](#)
[№ 2081 від 07.10.2019](#)
[№ 1080 від 10.06.2020](#)
[№ 1752 від 23.09.2020](#)
[№ 2202 від 27.11.2020](#)
[№ 572 від 07.04.2021](#)
[№ 856 від 26.05.2021](#)
[№ 1120 від 08.07.2021](#)
[№ 1909 від 29.10.2021](#)
[№ 416 від 03.05.2022](#)
[№ 1355 від 28.10.2022](#)
[№ 1454 від 08.08.2023](#)
[№ 1947 від 25.10.2023](#)
[№ 593 від 27.03.2024](#)
[№ 707 від 13.05.2025](#)
[№ 1182 від 05.08.2025](#)}

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

І. 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 розміщувати 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, та після включення споживача до Реєстру споживачів постачальника в інформаційній платформі Оператора ГТС у відповідному розрахунковому періоді в порядку, визначеному [Кодексом газотранспортної системи](#). Постачальник не має права реєструвати споживача у власному Реєстрі споживачів постачальника у розрахунковому періоді, не погодженому зі споживачем.

{Абзац перший пункту 3 розділу I із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1437 від 27.12.2017](#)}

Згода споживача на включення його в Реєстр споживачів постачальника визначається наявністю договору постачання природного газу, дію якого в частині постачання природного газу не було призупинено відповідно до вимог цих Правил та за яким обсяг та ціна є узгодженими на визначений період постачання природного газу.

{Пункт 3 розділу I доповнено новим абзацом другим згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1454 від 08.08.2023](#)}

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, до Реєстру споживачів якого включений споживач у відповідному періоді постачання;

{Абзац третій пункту 5 розділу I в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1437 від 27.12.2017](#)}

EIC-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, складена відповідно до вимог цих Правил;

{Абзац п'ятий пункту 5 розділу I із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1752 від 23.09.2020](#)}

інформаційна платформа - це електронна платформа Оператора ГТС у вигляді веб-додатка в мережі Інтернет, створена відповідно до вимог [Кодексу газотранспортної системи](#);

{Пункт 5 розділу I доповнено новим абзацом шостим згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1437 від 27.12.2017](#)}

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 - плановий об'єм (обсяг) природного газу, обумовлений договором постачання природного газу між споживачем та постачальником на відповідний розрахунковий період, який має бути поставлений споживачу відповідно до умов цього договору;

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

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;

Реєстр споживачів постачальника - перелік споживачів, які в установленому [Кодексом газотранспортної системи](#) порядку закріплені в інформаційній платформі Оператора ГТС за певним постачальником у розрахунковому періоді;

{Пункт 5 розділу I доповнено новим абзацом сімнадцятим згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1437 від 27.12.2017](#)}

розрахунковий період - газова доба та/або газовий місяць, визначені [Кодексом газотранспортної системи](#) на ринку природного газу, щодо якої (якого) між споживачем та його постачальником визначаються певні обсяги відбору/споживання природного газу та здійснюються відповідні розрахунки;

{Абзац пункту 5 розділу I в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1418 від 11.08.2016](#); в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1437 від 27.12.2017](#)}

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](#), затверджену постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2493 (далі - Кодекс газотранспортної системи), [Кодексі газорозподільних систем](#), затверджену 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;

включення споживача до Реєстру споживачів постачальника у відповідному розрахунковому періоді.

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

{Абзац шостий пункту 1 розділу II виключено на підставі Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1454 від 08.08.2023](#)}

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.

Особливості здійснення постачання природного газу споживачу, що не є побутовим, постачальником «останньої надії» визначені в [розділі VI](#) цих Правил.

{Пункт 2 розділу II доповнено новим абзацом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1752 від 23.09.2020](#)}

3. Реєстрація споживача у реєстрі споживачів постачальника на інформаційній платформі Оператора ГТС здійснюється постачальником на період дії укладеного договору постачання природного газу в частині його обов'язку постачати природний газ споживачу.

Споживач надає свою згоду постачальнику на включення його у Реєстр споживачів постачальника виключно шляхом укладення, продовження або поновлення дії договору постачання природного газу, за яким обсяг та ціна є узгодженими на визначений період постачання природного газу. Якщо дію договору постачання було призупинено в частині постачання природного газу відповідно до вимог цих правил, вважається, що споживач за таким договором не надав згоду постачальнику на включення його в Реєстр споживачів постачальника. У випадку включення (наявності) споживача у Реєстр споживачів постачальника в розрахунковому періоді, не погодженому зі споживачем, такий постачальник не має права виставляти рахунок (платіжний документ) споживачу за поставлений природний газ (надані послуги постачання природного газу).

{Розділ II доповнено новим пунктом 3 згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1454 від 08.08.2023](#)}

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

споживач має право укласти договір постачання природного газу з будь-яким постачальником;

{Абзац другий пункту розділу II із змінами, внесеними згідно з Постановами Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 856 від 26.05.2021](#), [№ 1454 від 08.08.2023](#)}

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

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

договір постачання природного газу укладається на весь очікуваний обсяг споживання природного газу в розрахунковому періоді, необхідний споживачу, або по його точці комерційного обліку, якій присвоєно окремий ЕІС-код.

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

5. 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 завірнену 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.

За результатами розгляду поданих споживачем документів, постачальник зобов'язаний укласти договір постачання природного газу зі споживачем або письмово повідомити споживача про відмову в його укладенні протягом 21 календарного дня з дня письмового

звернення споживача про намір (пропозицію) укладення договору постачання природного газу.

{Абзац п'ятий пункту розділу II в редакції Постанов Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 856 від 26.05.2021](#), [№ 1454 від 08.08.2023](#)}

Постачальник природного газу для укладення договору постачання природного газу має право додатково вимагати інші документи.

{Абзац пункту 5 розділу II в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1454 від 08.08.2023](#)}

6. 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 ЄІС-коди як суб'єктів ринку природного газу;

{Підпункт 1 пункту 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 розділу II в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1418 від 11.08.2016](#)}

3) ЄІС-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/або добові обсяги природного газу, у тому числі в розрізі точок комерційного обліку (за необхідності), та/або допустиме їх відхилення;

{Підпункт 5 пункту розділу II в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1437 від 27.12.2017](#)}

6) порядок перегляду та коригування підтверджених обсягів природного газу, у тому числі протягом розрахункового періоду;

{Підпункт 6 пункту розділу II із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1437 від 27.12.2017](#)}

7) режими постачання та споживання природного газу протягом розрахункового періоду;

{Підпункт 7 пункту розділу II із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1437 від 27.12.2017](#)}

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 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) умови зміни постачальника;

{Підпункт 13 пункту 6 розділу II із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1454 від 08.08.2023](#)}

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 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 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 VII цих Правил;

{Пункт 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](#), із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1752 від 23.09.2020](#)}

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».

З метою недопущення постачальником небалансу між обсягами природного газу, поданими ним у газотранспортну систему для потреб своїх споживачів, та обсягами природного газу, відібраними/спожитими його споживачами, у договорі постачання природного газу за домовленістю сторін (споживача та постачальника) може бути визначена процедура передачі споживачем даних про фактичне споживання природного газу за попередню газову добу.

{Підпункт 18 пункту розділу II доповнено новим абзацом другим згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1437 від 27.12.2017](#)}

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 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}

7. 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.

8. 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.

9. 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 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.

{Абзац третій пункту 9 розділу II із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1454 від 08.08.2023}

10. Постачальник забезпечує споживача необхідними підтвердженими обсягами природного газу відповідно до умов договору постачання природного газу.

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

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

За умови дотримання споживачем умов договору постачання природного газу постачальник, крім постачальника «останньої надії», зобов'язаний забезпечити своєчасну реєстрацію споживача в Реєстрі споживачів постачальника (на інформаційній платформі Оператора ГТС) у відповідному розрахунковому періоді.

{Абзац третій пункту розділу II в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1437 від 27.12.2017](#), із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1752 від 23.09.2020](#)}

Постачальник відшкодовує збитки споживачеві за несвоєчасне включення споживача до Реєстру споживачів постачальника за умови дотримання споживачем договору постачання природного газу відповідно до [розділу VII](#) цих Правил.

{Абзац четвертий пункту розділу II із змінами, внесеними згідно з Постановами Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1437 від 27.12.2017](#), [№ 1752 від 23.09.2020](#)}

{Абзац перший пункту 10 розділу II виключено на підставі Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1437 від 27.12.2017](#)}

11. 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 VII](#) цих Правил, у тому числі примусове обмеження (припинення) газопостачання.

{Абзац перший пункту розділу II із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1752 від 23.09.2020](#)}

{Абзац другий пункту 10 розділу II виключено на підставі Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1437 від 27.12.2017](#)}

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

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

Споживач та його постачальник мають право на коригування протягом розрахункового періоду підтверджених обсягів природного газу відповідно до умов договору постачання природного газу.

{Абзац третій пункту розділу II із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1437 від 27.12.2017}

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 VII цих Правил.

{Абзац четвертий пункту розділу II із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1752 від 23.09.2020}

12. 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.

13. 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.

14. 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;

перевищення підтвердженого обсягу природного газу, якщо інше не передбачено договором постачання природного газу;

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

{Абзац четвертий пункту 14 розділу II виключено на підставі Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1454 від 08.08.2023](#)}

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](#).

15. 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 та для споживачів, що є бюджетними установами відповідно до [Бюджетного кодексу України](#), закладами охорони здоров'я державної власності (казенні підприємства та/або державні установи тощо), закладами охорони здоров'я комунальної власності (комунальні некомерційні підприємства та/або комунальні установи, та/або спільні комунальні підприємства тощо) - не менше ніж за 10 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.

{Абзац перший пункту розділу II із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 416 від 03.05.2022](#)}

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) про необхідність здійснення ним заходів з припинення/обмеження розподілу/транспортування природного газу споживачу, 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](#).

{Абзац другий пункту розділу II із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1437 від 27.12.2017}

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.

16. 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.

17. 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.

18. За відсутності у споживача діючого постачальника (тобто в ситуації, коли споживач не включений до Реєстру споживачів будь-якого постачальника) 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.

{Пункт розділу II із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1437 від 27.12.2017}

19. Постачальник має право:

укласти договір постачання природного газу з будь-яким споживачем;

{Абзац другий пункту розділу II із змінами, внесеними згідно з Постановами Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 856 від 26.05.2021, № 1454 від 08.08.2023}

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.

20. Постачальник зобов'язаний:

дотримуватись вимог цих Правил;

забезпечувати постачання природного газу на умовах, визначених договором постачання природного газу;

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

забезпечувати відповідно до вимог [Кодексу газотранспортної системи](#) своєчасну реєстрацію споживача у власному Реєстрі споживачів на інформаційній платформі Оператора ГТС за умови дотримання споживачем укладеного із постачальником договору постачання природного газу;

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

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 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 зупинення/припинення дії ліцензії на постачання природного газу, або його ліцензію на провадження діяльності з постачання природного газу припинено, або її дію зупинено та про відсутність ресурсу природного газу;

{Абзац сьомий пункту 20 розділу II в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1182 від 05.08.2025](#)}

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 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 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 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](#)}

у випадку ініціювання виключення споживача із Реєстру споживачів постачальника своєчасно (одночасно з наданням повідомлення Оператору ГТС відповідно до вимог [Кодексу газотранспортної системи](#)) повідомляти споживача про вчинення таких дій;

{Пункт розділу II доповнено новим абзацом дванадцятим згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1437 від 27.12.2017](#)}

укласти договір припинення (обмеження) постачання природного газу з Оператором ГРМ, у газорозподільній зоні якого розташований споживач такого постачальника;

{Пункт розділу II доповнено новим абзацом тринадцятим згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1437 від 27.12.2017](#)}

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

21. Споживач зобов'язується:

дотримуватись вимог цих Правил;

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

zareestruvatis' yak uchastnik optovogo energetichnogo rynku, u vypadkakh ta vidpovidno do [Порядку реєстрації учасників оптового енергетичного ринку](#), затвердженого постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 04 жовтня 2023 року № 1812, та поінформувати постачальника про розмір потужності власних об'єктів споживання;

{Пункт 21 розділу II доповнено новим абзацом четвертим згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 593 від 27.03.2024](#); в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 707 від 13.05.2025](#)}

{Абзац п'ятий пункту 21 розділу II виключено на підставі Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 707 від 13.05.2025](#)}

своечасно 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 споживача у розрахунковому періоді в Реєстрі будь-якого постачальника на інформаційній платформі Оператора ГТС;

{Абзац дев'ятий пункту розділу II із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1437 від 27.12.2017](#)}

перевищення підтвердженого обсягу природного газу без узгодження з постачальником;

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

відсутності укладеного договору постачання природного газу;

інших випадках, передбачених цими Правилами та чинним законодавством.

22. Споживач має право:

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

на одночасне отримання природного газу від декількох постачальників на одну точку комерційного обліку, якій присвоєно окремий ЕІС-код, в одному розрахунковому періоді в порядку, встановленому [пунктом 22](#) цього розділу, за умови укладення договору постачання природного газу з такими постачальниками та після укладення з ними угоди про алокацію відповідно до вимог [Кодексу газотранспортної системи](#);

{Абзац третій пункту розділу II із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1437 від 27.12.2017](#); в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 558 від 12.04.2019](#)}

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.

23. Споживач, комерційний ВОГ якого віднесено до I категорії (річний обсяг споживання становить більше 3 млн куб. м), має право на одночасне отримання природного газу від декількох постачальників на одну точку комерційного обліку, якій присвоєно окремий ЕІС-код, в одному розрахунковому періоді після укладення з такими постачальниками угоди про

алокацію, предметом якої є розподілення об'єму фізичного відбору споживача на відбори кожного постачальника (замовника послуг транспортування), який є стороною цієї угоди.

Угода про алокацію повинна містити такі умови, що є істотними та обов'язковими для цього виду угоди:

1) місце і дату укладення угоди, а також найменування постачальників і споживача та їх ЕІС-коди як суб'єктів ринку природного газу;

2) предмет угоди, яким є розподілення обсягів постачання споживачу природного газу між постачальниками;

3) ЕІС-код точки комерційного обліку споживача, по якій буде здійснюватися постачання природного газу постачальниками;

4) порядок пропорційного розподілення (алокаційний алгоритм) фізичного відбору споживача на відбори кожного постачальника за кожну газову добу;

5) період постачання природного газу, на який розповсюджується дія алокаційного алгоритму;

6) умови припинення угоди про алокацію.

Постачання газу споживачу на умовах угоди про алокацію здійснюється за умови реєстрації угоди про алокацію в інформаційній платформі Оператора ГТС в порядку, встановленому [Кодексом газотранспортної системи](#).

{Розділ II доповнено новим пунктом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 558 від 12.04.2019](#)}

24. 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;

включення споживача до Реєстру споживачів постачальника у відповідному розрахунковому періоді.

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.

Особливості здійснення постачання природного газу побутовому споживачу постачальником «останньої надії» визначені [розділом VI](#) цих Правил.

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 за згодою постачальника відповідно до умов [Типового договору постачання природного газу побутовим споживачам](#), затвердженого постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2500 (далі - Типовий договір), що розміщений на офіційному вебсайті 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 розміщують редакцію договору у 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. Постачальник, який постачає або планує постачати природний газ побутовим споживачам, зобов'язаний розмістити на власному вебсайті та пропонувати всім побутовим споживачам базову річну пропозицію строком дії з 01 травня по 30 квітня наступного року, умови якої повинні відповідати обов'язковим умовам, визначеним цими Правилами та типовим договором постачання природного газу побутовим споживачам (далі - обов'язкові умови базової річної пропозиції).

Строк дії базової річної пропозиції не залежить від початку постачання природного газу побутовому споживачу та триває до 30 квітня.

Постачальник не має права протягом періоду дії базової річної пропозиції (з 01 травня по 30 квітня наступного року) збільшувати ціну природного газу, який постачається в рамках базової річної пропозиції.

З 01 травня 2021 року постачання природного газу побутовим споживачам здійснюється на умовах базової річної пропозиції, крім споживачів, постачання яким здійснюється за фіксованою ціною на річний період (12 місяців), який продовжується після 01 травня 2021 року (постачання природного газу таким споживачам здійснюється на умовах базової річної пропозиції з дати закінчення зазначеного періоду). Зміна побутовим споживачем умов постачання на іншу комерційну пропозицію постачальника здійснюється у порядку, визначеному цими Правилами.

У разі зміни споживачем базової річної пропозиції постачальника на іншу комерційну пропозицію цього постачальника або зміни постачальника протягом строку дії однієї базової річної пропозиції (з 01 травня по 30 квітня) такий постачальник (у випадку зміни

постачальника - попередній постачальник) має право відмовити повторно постачати споживачу природний газ у рамках базової річної пропозиції в поточному році (з 01 травня по 30 квітня).

Якщо після закінчення строку дії комерційної пропозиції побутовий споживач не обрав іншу комерційну пропозицію або не продовжив дію попередньої, постачання природного газу такому споживачу здійснюється на умовах базової річної пропозиції з дня наступного за днем закінчення дії попередньої пропозиції.

Якщо станом на 01 травня побутовий споживач не обрав іншу комерційну пропозицію, постачання природного газу такому споживачу здійснюється на умовах базової річної пропозиції.

Якщо постачальник природного газу не здійснював постачання природного газу побутовим споживачам станом на 01 травня, для здійснення постачання побутовим споживачам постачальник зобов'язаний на своєму вебсайті опублікувати інформацію про базову річну пропозицію до 25 числа місяця, що передує місяцю початку постачання побутовим споживачам.

5. Крім базової річної пропозиції, постачальник має право пропонувати інші комерційні пропозиції, умови яких можуть відрізнятися від ціни та обов'язкових умов базової річної пропозиції.

6. Постачальник зобов'язаний розміщувати на власному вебсайті діючі умови базової річної пропозиції та всіх інших комерційних пропозицій, у тому числі які відрізняються від обов'язкових умов базової річної пропозиції. Така інформація повинна бути доступною на вебсайті постачальника на постійній основі.

7. Постачальник зобов'язаний зберігати на своєму вебсайті протягом трьох років з моменту зупинення дії базової річної пропозиції та/або інших комерційних пропозицій інформацію про умови таких пропозицій.

8. Постачальник має право змінити умови будь-якої комерційної пропозиції (крім обов'язкових умов базової річної пропозиції). При цьому він зобов'язаний повідомити споживача про це не пізніше ніж за один місяць до введення в дію зазначених змін, вказавши дату, з якої мають почати застосовуватися зміни, та суть змін. Не вважається зміною умов комерційної пропозиції зміна ціни на природний газ, яка оприлюднюється у строки, визначені цими Правилами.

Постачальник має право припинити дію будь-якої комерційної пропозиції (крім базової річної пропозиції). При цьому він зобов'язаний повідомити споживача про це не пізніше ніж за один місяць, вказавши дату, з якої має припинити дію комерційна пропозиція, та комерційну пропозицію, умови якої почнуть застосовуватися до споживача, якщо він не змінить постачальника до припинення дії комерційної пропозиції або не обере іншу пропозицію.

Постачальник повинен зазначати зміни умов комерційної пропозиції, принаймні в особистому кабінеті (за наявності) та в платіжному документі споживача, з урахуванням строків, визначених цим пунктом, шрифтом такого самого розміру та формату, яким зазначається сума для оплати за спожитий природний газ.

9. Для забезпечення приєднання побутовим споживачем до умов договору постачання природного газу побутовий споживач має надати постачальнику заяву-приєднання до умов договору постачання природного газу побутовим споживачам, підписану побутовим споживачем або уповноваженою ним особою.

Постачальник (крім постачальника, на якого було покладено спеціальні обов'язки з постачання природного газу побутовим споживачам) протягом двадцяти днів з дня, наступного за днем отримання від побутового споживача заяви-приєднання до договору постачання природного газу, розглядає можливість укладення договору постачання з таким

споживачем та у разі її відсутності письмово повідомляє його про свою відмову в укладенні договору постачання природного газу.

Форма заяви-приєднання до умов договору постачання природного газу побутовим споживачам встановлена додатком до [Типового договору](#).

За відсутності укладеного в установленому порядку договору постачання природного газу з постачальником споживач не має права споживати природний газ із газорозподільної системи та має подати Оператору ГРМ письмову заяву про припинення розподілу природного газу на його об'єкт.

Якщо відбулась зміна власності на об'єкт постачання природного газу, приєднаний до газорозподільних систем Оператора ГРМ, новий власник повинен самостійно звернутися до постачальника з відповідною заявою-приєднання до договору постачання природного газу.

У випадку зміни персоніфікованих даних побутовий споживач звертається до постачальника природного газу, з яким укладено договір постачання, із заявою про внесення змін до персоніфікованих даних. Якщо подані до заяви про внесення змін до персоніфікованих даних споживача дані потребують уточнення, постачальник протягом п'яти робочих днів з дня реєстрації заяви надсилає споживачу письмовий запит щодо уточнення даних. За відсутності зауважень або після їх усунення постачальник протягом десяти робочих днів з дня реєстрації заяви повідомляє споживача про коригування персоніфікованих даних.

10. Якщо побутовий споживач бажає змінити умови постачання за договором постачання природного газу шляхом обрання іншої комерційної пропозиції постачальника, він повинен подати нову заяву-приєднання згідно з вимогами [пункту 9](#) цього розділу або зафіксувати свою згоду на зміну таких умов через особистий кабінет споживача, вебсайт постачальника, кол-центр, мобільний додаток або в запропонований постачальником спосіб, який передбачає ідентифікацію споживача відповідно до законодавства про електронний документообіг та використання електронних документів.

При цьому здійснення постачальником заходів, передбачених [розділом V](#) цих Правил, та повторне подання документів, передбачених [пунктом 11](#) цього розділу, не вимагається (крім випадків, коли ці документи зазнали змін з часу надання першої заяви-приєднання).

На вимогу споживача постачальник зобов'язаний надати дані, які підтверджують згоду споживача на обрання іншої комерційної пропозиції, протягом п'ятнадцяти днів з дня отримання запиту.

Постачальник зобов'язаний повідомити споживача про дату, з якої здійснено перехід на іншу комерційну пропозицію, протягом трьох робочих днів з дати такого переходу.

У випадку відмови в наданні іншої комерційної пропозиції споживачу постачальник має письмово повідомити про це споживача протягом десяти робочих днів з дня фіксації його згоди про перехід на іншу комерційну пропозицію.

Спосіб повідомлення споживача повинен відповідати способу, у який споживач повідомив постачальника про намір обрання іншої комерційної пропозиції постачальника.

11. Для укладення договору постачання природного газу побутові споживачі разом із заявою-приєднанням до умов договору постачання природного газу побутовим споживачам пред'являють постачальнику 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, у тому числі ID-карта, або тимчасове посвідчення громадянина 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).

Постачальник природного газу, крім постачальників із спеціальними обов'язками, для укладення договору постачання природного газу має право додатково вимагати інші документи, перелік яких визначений на сайті такого постачальника.

Побутові споживачі мають право надавати інформацію та документи для цілей цього пункту у вигляді електронних документів із обов'язковою ідентифікацією та автентифікацією побутового споживача відповідно до законодавства про електронний документообіг та використання електронних документів. Передача інформації та документів здійснюється за допомогою інформаційних (автоматизованих) систем постачальника та/або засобами електронної пошти на адресу постачальника, яка зазначена на його сайті.

Постачальник із спеціальними обов'язками не має права відмовити побутовим споживачам в укладенні договору постачання природного газу.

12. Постачальник природного газу не пізніше трьох робочих днів з дня отримання від побутового споживача заяви-приєднання до договору постачання природного газу здійснює перевірку на інформаційній платформі оператора газотранспортної системи наявності діючого постачальника в такого споживача.

У випадку наявності в побутового споживача діючого постачальника постачальник у той же день здійснює заходи, передбачені [абзацом першим](#) пункту 5 розділу V цих Правил.

13. Якщо подана побутовим споживачем інформація (у тому числі документи) із заявою-приєднанням до договору постачання природного газу потребує уточнення, постачальник протягом п'яти робочих днів з дня реєстрації заяви-приєднання до договору постачання природного газу надсилає споживачу письмовий запит щодо уточнення інформації (у тому числі документів).

Якщо протягом п'ятнадцяти днів з дня реєстрації заяви-приєднання до договору постачання природного газу побутовий споживач не надав уточнену інформацію (у тому числі документи), подана заява-приєднання анулюється.

14. У разі згоди постачальника укласти договір із побутовим споживачем початок постачання відбувається протягом трьох тижнів з дня реєстрації заяви-приєднання споживача до договору постачання природного газу.

15. Постачання природного газу постачальником починається з дня реєстрації споживача в Реєстрі споживачів постачальника. У випадку зміни постачальника природного газу постачання здійснюється на наступний день після реєстрації споживача в Реєстрі споживачів постачальника. При цьому постачальник зобов'язаний протягом трьох робочих днів з дня реєстрації споживача у своєму Реєстрі споживачів повідомити його про дату, з якої постачальник здійснює постачання природного газу споживачу.

У випадку нездійснення постачальником реєстрації споживача в Реєстрі споживачів постачальника протягом двадцяти одного дня з дня реєстрації постачальником заяви-приєднання споживача вважається, що постачальник відмовив в укладенні договору постачання природного газу та подана заява-приєднання анулюється.

Постачальник має право через інформаційну платформу анулювати подане ним повідомлення про намір споживача змінити постачальника. У такому випадку постачальник зобов'язаний письмово повідомити споживача про відмову в укладенні договору постачання природного газу на наступний день після анулювання повідомлення про намір споживача

змінити постачальника на інформаційній платформі оператора газотранспортної системи з власної ініціативи.

16. Договір постачання природного газу побутовим споживачем з постачальником має бути укладений на весь очікуваний обсяг споживання природного газу, необхідний побутовому споживачу в розрахунковому періоді.

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

18. 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.

19. У разі звільнення займаного приміщення (остаточного припинення користування природним газом) побутовий споживач зобов'язаний повідомити про це діючого постачальника не пізніше ніж за двадцять один день 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.

20. 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.

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

Постачальник зобов'язаний розміщувати на власному вебсайті актуальний розмір ціни у гривнях за метр кубічний по кожній комерційній пропозиції.

22. 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, онлайн переказ, поштовий переказ, внесення готівки через касу постачальника та в інший не заборонений законодавством спосіб.

23. 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.

Порядок визначення об'єму (обсягу) газу 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, 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.

При здійсненні постачання природного газу в рамках базової річної пропозиції об'єм (обсяг) постачання та споживання природного газу визначається за даними Оператора ГРМ, визначеними згідно з умовами договору розподілу природного газу в розрахунковому періоді.

24. Розрахунковим періодом за договором постачання природного газу побутовим споживачам є календарний місяць, крім випадку зміни постачальника відповідно до [розділів V та VI](#) цих Правил, коли для попереднього постачальника розрахунковий період має визначатись як сума газових діб місяця, що передували даті зміни постачальника, а для нового - як сума газових діб місяця, наступних за датою зміни постачальника.

При здійсненні постачання природного газу в рамках базової річної пропозиції оплата рахунка (платіжного документа) постачальника має бути здійснена не пізніше 25 числа місяця, наступного за розрахунковим.

При здійсненні постачання природного газу в рамках комерційної пропозиції постачальника строк оплати рахунка постачальника визначається комерційною пропозицією постачальника.

У разі переоплати сума переоплати зараховується в рахунок оплати на наступний розрахунковий період або повертається на поточний рахунок споживача на його письмову вимогу протягом п'яти робочих днів після отримання такої вимоги.

25. 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 діючого 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, крім випадків, передбачених цим пунктом.

Після отримання на інформаційній платформі повідомлення про намір споживача укласти договір постачання природного газу з іншим постачальником постачальник не має права припинити або обмежити постачання природного газу на об'єкт споживача.

26. У разі отримання адресної субсидії або іншого виду державної соціальної допомоги побутовий споживач вносить плату за спожитий природний газ в установленому законодавством порядку.

27. Якщо побутовий споживач не здійснив оплату за спожитий природний газ протягом десяти днів після строку, визначеного договором постачання природного газу, постачальник має право, з урахуванням положень [пункту 25](#) цього розділу, 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 запірних пристроїв 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.

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 (договір не вимагається у передбачених цими Правилами випадках припинення газопостачання, ініційованих через інформаційну платформу Оператора ГТС). За необхідності здійснення заходів з обмеження чи припинення газопостачання споживачу Оператором ГРМ (крім передбачених цими Правилами випадків припинення газопостачання, ініційованих через інформаційну платформу Оператора ГТС) постачальник надсилає Оператору ГРМ відповідне письмове повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність здійснення ним заходів з припинення/обмеження розподілу природного газу споживачу, копію якого надсилає споживачу (з позначкою про вручення), у 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.

28. 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 VII цих Правил.

29. 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, визначеному [Типовим договором](#).

30. 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.

31. 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;

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.

32. 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.

33. Постачальник має право:

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

укласти договір припинення (обмеження) постачання природного газу з Оператором ГРМ, у газорозподільній зоні якого розташований споживач такого постачальника;

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 з урахуванням вимог цих Правил;

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.

34. Постачальник зобов'язаний:

забезпечити безперервне постачання газу в порядку, передбаченому договором, та забезпечити своєчасну реєстрацію споживача у власному Реєстрі споживачів на інформаційній платформі Оператора ГТС;

розміщувати на власному вебсайті інформацію, що вимагається цими Правилами;

публікувати на власному вебсайті та в особистому кабінеті споживача детальну інформацію про зміну цін на природний газ за п'ять днів до введення їх у дію. Зміна ціни на природний газ може здійснюватися виключно з 01 числа місяця;

публікувати на власному вебсайті та в особистому кабінеті споживача ціну на природний газ у рамках надання послуг на умовах базової річної пропозиції до 25 квітня поточного року;

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;

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 VII цих Правил і за наявності відповідних підстав задовольняти його вимоги;

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

у випадку розірвання договору постачання природного газу ініціювати виключення побутового споживача із Реєстру споживачів постачальника та своєчасно (одночасно з наданням повідомлення Оператору ГТС відповідно до вимог [Кодексу газотранспортної системи](#)) повідомляти споживача про вчинення таких дій;

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 в особистому кабінеті споживача і на вебсайті постачальника у мережі Інтернет;

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

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

35. 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.

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

37. Постачальник є відповідальним за:

порушення вимог цих Правил;

несвоєчасне включення споживача до Реєстру споживачів постачальника на інформаційній платформі Оператора ГТС за умови дотримання споживачем умов договору постачання природного газу;

несвоєчасне надання інформації або надання недостовірної інформації;

безпідставне припинення газопостачання.

38. 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.

39. 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.

40. 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.

{Розділ III в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 416 від 03.05.2022](#)}

IV. Порядок зміни постачальника споживачем, що не є побутовим

1. Цей розділ Правил встановлює порядок зміни постачальника природного газу споживачами, що не є побутовими, крім випадків початку постачання природного газу постачальником «останньої надії» та зміни споживачем, що не є побутовим, постачальника «останньої надії» на іншого постачальника.

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

Наявність спору між діючим постачальником і споживачем, що не є побутовим, який заявив про намір змінити постачальника, не є підставою для затримки в укладенні та виконанні договору постачання природного газу з новим постачальником. Зміна постачальника може відбуватися без засвідчення відсутності простроченої заборгованості за поставлений природний газ перед діючим постачальником.

Розірвання чи призупинення дії договору постачання природного газу не звільняє споживача, що не є побутовим, від обов'язку виконання фінансових зобов'язань за цим договором.

3. Споживач, який має намір змінити постачальника, повинен звернутись до нового постачальника із письмовою пропозицією про укладення договору постачання природного газу. Споживач повідомляє діючого постачальника про свій намір змінити постачальника, якщо це передбачено умовами договору постачання природного газу.

Відповідальність споживача за несвоєчасне повідомлення діючого постачальника про намір змінити постачальника визначається положеннями укладеного договору постачання природного газу з таким постачальником за їх наявності.

4. Постачальник природного газу, який отримав від споживача письмову пропозицію про укладення договору постачання природного газу, розглядає подані споживачем документи, визначені [розділом II](#) цих Правил, та приймає рішення про укладення або відмову в укладенні договору постачання природного газу.

З дня отримання новим постачальником від споживача письмової пропозиції про укладення договору постачання природного газу зміна постачальника повинна бути завершеною шляхом укладення договору постачання природного газу або письмової відмови в укладенні договору не пізніше ніж на 21 день з дня звернення споживача.

5. У випадку укладення договору постачання природного газу між новим постачальником та споживачем новий постачальник зобов'язаний закріпити (здійснити реєстрацію) споживача у власному Реєстрі споживачів на інформаційній платформі Оператора ГТС та забезпечити постачання природного газу з дати, яка визначається укладеним договором постачання природного газу.

При закріпленні (реєстрації) споживача новий постачальник визначає дату початку періоду постачання природного газу на інформаційній платформі Оператора ГТС відповідно до укладеного договору постачання природного газу, яка не може бути раніше ніж за 2 дні та не пізніше ніж 21 день з дня такого закріплення.

6. З дня закріплення (реєстрації) споживача у Реєстрі споживачів нового постачальника на інформаційній платформі Оператора ГТС діючий постачальник природного газу не має права ініціювати припинення (обмеження) постачання природного газу.

7. Договір постачання природного газу з діючим постачальником автоматично призупиняється в частині постачання природного газу з дня початку постачання природного газу новим постачальником, визначеного на інформаційній платформі Оператора ГТС.

У разі призупинення дії договору постачання природного газу відповідно до вимог цього пункту поновлення його дії можливе шляхом укладення відповідної угоди між постачальником та споживачем.

З метою забезпечення безперебійного постачання природного газу діючий постачальник поставляє природний газ споживачу до останнього дня дії існуючого договору або його автоматичного призупинення відповідно до вимог цього пункту.

8. Споживач зобов'язаний здійснити повний остаточний розрахунок з попереднім постачальником.

Якщо до початку процедури зміни постачальника на об'єкт споживача було припинено (обмежено) постачання природного газу у зв'язку із наявною заборгованістю, реєстрація споживача новим постачальником на інформаційній платформі Оператора ГТС може здійснюватися після оплати всієї заборгованості перед постачальником, за ініціативою якого було припинено (обмежено) постачання природного газу.

9. Фактичне постачання природного газу новим постачальником здійснюється з дня початку періоду постачання природного газу, який визначається новим постачальником на інформаційній платформі Оператора ГТС згідно з умовами договору постачання природного газу.

10. Зміна постачальника в інформаційній платформі Оператора ГТС здійснюється в порядку, визначеному [главою 5](#) розділу IV Кодексу газотранспортної системи, та з дотриманням вимог [Закону України](#) «Про ринок природного газу» та цих Правил щодо зміни постачальника.

{Розділ IV в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1454 від 08.08.2023](#)}

V. Порядок зміни постачальника побутовим споживачем

1. Цей розділ Правил встановлює порядок зміни постачальника природного газу побутовим споживачем, крім випадків початку постачання природного газу постачальником «останньої надії» та зміни побутовим споживачем постачальника «останньої надії» на іншого постачальника.

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

3. Постачальникам забороняється стягувати плату або вимагати будь-яку іншу фінансову компенсацію у зв'язку зі зміною постачальника.

4. Побутовий споживач, який має намір змінити діючого постачальника, повинен звернутись до нового постачальника із заявою-приєднанням до договору постачання природного газу.

Порядок подання заяви-приєднання до договору постачання природного газу визначений [розділом III](#) цих Правил.

Отримання новим постачальником заяви-приєднання до договору постачання природного газу від побутового споживача, який має намір змінити діючого постачальника, є початком процедури зміни постачальника.

5. Постачальник природного газу не пізніше трьох робочих днів з дня отримання від споживача заяви-приєднання до договору постачання природного газу (за умови, що у визначений термін постачальник не прийняв рішення про відмову в укладенні договору) направляє на інформаційну платформу у порядку, встановленому [Кодексом газотранспортної системи](#), повідомлення про намір побутового споживача змінити постачальника природного газу. Таке повідомлення направляється постачальником виключно за умови надання споживачем заяви-приєднання до договору постачання природного газу відповідно до вимог цих Правил та має містити дату отримання постачальником заяви-приєднання до договору постачання природного газу. Визначена в інформаційній платформі Оператора ГТС дата отримання постачальником заяви-приєднання від побутового споживача є датою початку процедури зміни постачальника.

Протягом періоду зміни постачальника новий постачальник природного газу:

не має права повторно подавати до інформаційної платформи повідомлення про намір одного і того ж побутового споживача змінити постачальника природного газу;

має право анулювати подане ним повідомлення про намір споживача змінити постачальника, про що інформаційна платформа одразу повідомляє діючого постачальника.

Діючий постачальник на інформаційній платформі отримує повідомлення про намір його споживача укласти договір постачання природного газу з іншим постачальником. Таке повідомлення надсилається автоматично одразу після подання новим постачальником повідомлення про намір споживача змінити постачальника природного газу.

6. Новий постачальник природного газу розглядає подані побутовим споживачем документи, з урахуванням [пункту 11](#) розділу III цих Правил, та приймає рішення про укладення або відмову в укладенні договору постачання природного газу.

7. У разі згоди постачальника укласти договір із побутовим споживачем постачальник здійснює заходи з реєстрації такого споживача у власному Реєстрі споживачів постачальника відповідно до вимог [розділу IV](#) Кодексу газотранспортної системи.

Постачання природного газу новим постачальником починається з дня, наступного за днем реєстрації споживача в Реєстрі споживачів постачальника.

8. У разі згоди постачальника укласти договір із побутовим споживачем початок постачання природного газу новим постачальником відбувається не пізніше двадцять першого дня з дня реєстрації заяви-приєднання споживача до договору постачання природного газу.

9. Зміна постачальника має бути завершена в термін не більше трьох тижнів з дня отримання новим постачальником заяви-приєднання до договору постачання природного газу від побутового споживача.

10. Після завершення процедури зміни постачальника новий постачальник протягом трьох робочих днів письмово повідомляє побутового споживача про дату, з якої здійснюється постачання природного газу новим постачальником.

11. Споживач зобов'язаний здійснити повний остаточний розрахунок з попереднім постачальником. Попередній постачальник не пізніше ніж через шість тижнів після виключення побутового споживача з Реєстру його споживачів в інформаційній платформі зобов'язаний виставити такому споживачеві остаточний рахунок з урахуванням усієї непогашеної суми заборгованості, у тому числі за графіком погашення заборгованості (за його наявності) за договором постачання природного газу. Побутовий споживач зобов'язаний здійснити оплату такого рахунка не пізніше десяти робочих днів з дня виставлення такого рахунка.

Якщо до початку процедури зміни постачальника на об'єкт побутового споживача було припинено (обмежено) постачання природного газу у зв'язку із наявною заборгованістю, постачання природного газу новим постачальником може здійснюватися після оплати всієї заборгованості перед постачальником, за ініціативою якого було припинено (обмежено) постачання природного газу.

12. З метою забезпечення безперебійного постачання природного газу діючий постачальник на умовах чинного договору здійснює постачання природного газу споживачу до дня початку постачання природного газу новим постачальником.

13. Зміна постачальника в інформаційній платформі здійснюється в порядку, визначеному [розділом IV](#) Кодексу газотранспортної системи.

{Правила доповнено новим розділом V згідно з Постановами Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1080 від 10.06.2020](#), [№ 416 від 03.05.2022](#)}

VI. Правила для постачальника "останньої надії"

1. Постачальник «останньої надії» здійснює постачання природного газу споживачам на умовах договору постачання природного газу, який укладається з урахуванням вимог цього

розділу та має відповідати [Типовому договору постачання природного газу постачальником «останньої надії»](#), затверджену постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2501, який є публічним, а його умови - однаковими для всіх споживачів.

Договір постачання природного газу постачальником «останньої надії» укладається у випадках, передбачених [пунктом 3](#) цього розділу, з урахуванням вимог [статей 205, 633, 634, 641, 642](#) Цивільного кодексу України шляхом публічної оферти постачальника «останньої надії» та її акцептування споживачем через факт споживання газу за відсутності іншого постачальника.

Договір постачання природного газу постачальником «останньої надії» не потребує двостороннього підписання. На письмове звернення споживача постачальник «останньої надії» зобов'язаний протягом десяти робочих днів з дня отримання такого письмового звернення надати споживачу підписаний уповноваженою особою постачальника примірник договору постачання природного газу.

Договір постачання між постачальником «останньої надії» і споживачем вважається укладеним з дня, визначеного на інформаційній платформі оператора газотранспортної системи днем початку постачання природного газу споживачу в Реєстрі споживачів постачальника «останньої надії» відповідно до [Кодексу газотранспортної системи](#).

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

Максимальна тривалість постачання природного газу постачальником «останньої надії» не може перевищувати шістдесят днів 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».

{Абзац другий пункту 2 розділу VI із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 2202 від 27.11.2020](#)}

3. Постачальник «останньої надії» здійснює постачання природного газу споживачу (за умови відсутності відключення або ініціювання діючим постачальником відключення його об'єкта) та оператору газорозподільної системи (за умови відсутності заборгованості перед постачальником «останньої надії») в таких випадках:

{Абзац перший пункту 3 розділу VI в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1909 від 29.10.2021](#); із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1355 від 28.10.2022](#)}

банкрутство, ліквідація попереднього постачальника природного газу;

зупинення або припинення дії ліцензії на постачання природного газу попереднього постачальника;

{Абзац третій пункту 3 розділу VI із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1182 від 05.08.2025](#)}

відсутність підтвердженої номінації та реномінації постачальника споживача, постачальника, який здійснює постачання газу оператору газорозподільної системи для покриття об'ємів (обсягів) фактичних втрат та виробничо-технологічних витрат природного газу в газорозподільній системі, або оператора газорозподільної системи, який здійснює закупівлю природного газу для покриття об'ємів (обсягів) фактичних втрат та виробничо-технологічних витрат природного газу в газорозподільній системі на підставі договору

(договорів) купівлі-продажу природного газу в оптового продавця, для газової доби D до 02:00 UTC (04:00 за київським часом) години для зимового періоду в газову добу (D-1) та 01:00 UTC (04:00 за київським часом) години для літнього періоду в газову добу (D-1) на точку виходу до газорозподільної системи, крім випадків ініціювання постачальником «останньої надії» відключення по об'єкту такого споживача (положення цього абзацу застосовується при постачанні природного газу побутовому споживачу, споживачу, що здійснює виробництво теплової енергії, та оператору газорозподільної системи);

{Абзац четвертий пункту 3 розділу VI із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 2202 від 27.11.2020](#); в редакції Постанов Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1120 від 08.07.2021](#), [№ 1909 від 29.10.2021](#)}

відсутність побутового споживача або споживача, що здійснює виробництво теплової енергії (точки комерційного обліку споживача) в Реєстрі споживачів будь-якого постачальника на інформаційній платформі Оператора ГТС (положення цього абзацу застосовується при постачанні природного газу побутовому споживачу та споживачу, що здійснює виробництво теплової енергії).

{Абзац п'ятий пункту 3 розділу VI в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1120 від 08.07.2021](#)}

4. Постачальник «останньої надії» зобов'язаний на головній сторінці свого сайту розмістити діючу редакцію договору постачання природного газу постачальником «останньої надії», яка має відповідати типовому договору, роз'яснення щодо його укладання, а також ціну природного газу для споживачів, визначену згідно з вимогами цього розділу.

5. 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 зі споживачем. Виключення споживача з Реєстру споживачів постачальника «останньої надії» здійснюється у порядку, визначеному [Кодексом газотранспортної системи](#). У випадку якщо споживач не був включений до Реєстру споживачів іншого постачальника після закінчення постачання природного газу постачальником «останньої надії», до такого споживача повинні застосовуватись заходи з припинення розподілу/транспортування (для прямих споживачів) природного газу споживачу відповідно до умов [Кодексу газорозподільних систем](#) та Кодексу газотранспортної системи.

6. Постачальник «останньої надії» має повідомити споживача про обмежений строк постачання природного газу, ціну природного газу для споживача та поінформувати споживача про його право та необхідність вибору іншого постачальника шляхом розміщення відповідної інформації на сайті постачальника «останньої надії». Для побутових споживачів така інформація додатково розміщується у платіжних документах за спожитий природний газ.

Постачальник «останньої надії» зобов'язаний оприлюднювати на своєму веб-сайті та підтримувати в актуальному стані інформацію щодо споживачів, що не є побутовими, з діючими договорами постачання природного газу із зазначенням такої інформації:

ЕІС-коди споживачів (точок комерційного обліку);

ЄДРПОУ та назва споживача;

адреса об'єкта;

кінцевий строк постачання природного газу.

7. Постачальник «останньої надії» має право припинити постачання природного газу споживачу до закінчення строку, визначеного [пунктом 2](#) цього розділу, у разі невиконання цим споживачем обов'язку щодо повної та своєчасної оплати вартості природного газу, який

поставлений постачальником «останньої надії» відповідно до укладеного зі споживачем договору та у порядку, передбаченому цими Правилами та [Кодексом газотранспортної системи](#).

8. Постачальник «останньої надії» зобов'язаний постачати природний газ споживачам за ціною, за якою він зобов'язався постачати природний газ споживачам відповідно до умов конкурсу на обрання постачальника «останньої надії».

Якщо постачальника «останньої надії» було визначено відповідно до положень [абзацу четвертого](#) частини першої статті 15 Закону України «Про ринок природного газу», постачання природного газу постачальником «останньої надії» з дня такого визначення здійснюється за ціною, яка визначається як для переможця конкурсу відповідно до [Порядку проведення конкурсу з визначення постачальника «останньої надії»](#), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 30 вересня 2015 року № 809.

{Пункт 8 розділу VI доповнено новим абзацом другим згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1947 від 25.10.2023](#)}

Ціна на природний газ публікується на веб-сайті постачальника «останньої надії».

Розрахунок за поставлений постачальником «останньої надії» природний газ здійснюється споживачем в установлений договором термін.

9. Якщо споживач уклав договір з іншим постачальником, то такий постачальник зобов'язаний вчинити дії, необхідні для початку постачання такому споживачу згідно з [Кодексом газотранспортної системи](#). У такому випадку договір постачання з постачальником «останньої надії» достроково припиняється по завершенню газової доби, що передусє газовій добі початку постачання новим постачальником.

Якщо споживач в інших випадках бажає до закінчення строку, визначеного [пунктом 2](#) цього розділу, відмовитися від постачання природного газу постачальником «останньої надії», він має право розірвати договір без сплати будь-яких штрафних санкцій чи іншої фінансової компенсації постачальнику «останньої надії» шляхом надання його одностороннього письмового повідомлення щонайменше за три дні до дати розірвання. Розірвання договору не звільняє споживача від сплати за спожитий природний газ за договором.

10. Постачальник «останньої надії» зобов'язаний повідомити Оператора ГТС на інформаційній платформі оператора газотранспортної системи про повне погашення заборгованості оператора газорозподільної системи за послуги з постачання природного газу постачальником «останньої надії» на наступний день після зарахування коштів.

{Розділ VI доповнено пунктом 10 згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1355 від 28.10.2022](#)}

11. На постачальника «останньої надії» та його споживачів поширюються інші положення цих Правил, які не суперечать цьому розділу.

{Розділ VI 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](#), в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1752 від 23.09.2020](#)}

VII. 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}

$$B = (V_{\phi} - V_{\pi}) \times C \times K,$$

де:	V_{ϕ}	-об'єм (обсяг) природного газу, який фактично поставлений постачальником споживачу протягом розрахункового періоду за договором на постачання природного газу;
	V_{π}	-підтверджений обсяг природного газу на розрахунковий період;
	C	-ціна природного газу за договором постачання природного газу;
	K	-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 Постанов 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 nereагування 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](#)}

**Заступник директора
Департаменту із регулювання
відносин у нафтогазовій сфері**

Т. Рябуха