

## Порядок вирішення спорів та відшкодування збитків

Відносини між постачальними підприємствами та споживачами природного газу регулюються [Правилами постачання природного газу](#), затвердженими Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг від 30.09.2015 р. № 2496 (далі — Правила).

Сторони намагаються вирішити всі спори та розбіжності стосовно виконання умов цього Договору шляхом переговорів.

У разі недосягнення згоди щодо спірних питань шляхом переговорів Сторони мають право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора чи його територіального підрозділу та/або передати спір на вирішення суду.

Врегулювання спорів Регулятором чи його територіальним підрозділом здійснюється відповідно до затвердженого Регулятором порядку. Звернення до Регулятора чи його територіального підрозділу не позбавляє Сторони права на вирішення спору в судовому порядку.

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:

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;

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

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

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

$V_{\pi}$  - підтверджений обсяг природного газу на розрахунковий період;

$\Pi$  - 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;

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 розділу VII Правил постачання природного газу](#) .

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

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

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

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

1) у разі якщо постачання газу споживачу було припинено Оператором ГРМ/ГТС на виконання неправомірного доручення постачальника про припинення постачання газу споживачу, постачальник відшкодовує споживачу вартість або об'єм недовідпущеного природного газу, який обчислюється, виходячи з підтвердженого обсягу природного газу на відповідний період з урахуванням періоду безпідставного припинення газопостачання, та вартість робіт з припинення і повторного відновлення подачі газу після його безпідставного припинення. Крім того, якщо внаслідок цього споживачу або його майну завдано шкоди, постачальник відшкодовує її в повному обсязі;

2) у разі якщо 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), що призвело до припинення розподілу/транспортування природного газу Оператором ГРМ/ГТС, споживач має право вимагати від постачальника відшкодування вартості або об'єму недовідпущеного природного газу, який обчислюється виходячи з підтвердженого обсягу природного газу, визначеного договором постачання природного газу на відповідний період, з урахуванням періоду припинення газопостачання та вартості робіт з припинення і повторного відновлення подачі природного газу після його безпідставного припинення.

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:

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;

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

$$B = V \times \text{Ц} \times K,$$

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

Ц - ціна природного газу за договором постачання природного газу;

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

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:

1) форма акта-претензії є довільною;

2) у разі виявлення постачальником порушень, зазначених у [підпунктах 1 і 2](#) пункту 6 [Правил постачання природного газу](#), акт-претензія складається представниками постачальника після пред'явлення ними службових посвідчень у присутності побутового споживача (власника або наймача об'єкта споживача) або предстаника 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 якого 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.

У разі виникнення спору з питань, які виникають у зв'язку з постачанням природного газу, зокрема незгоди з проведеними нарахуваннями за природний газ, проведення звіряння оплат за газ чи іншої діяльності **ТОВ «ЖИТОМИРЕНЕРГО»**, Ви можете звернутись до постачальника:

Адреса місцезнаходження Товариства, за якою здійснюється розгляд спорів та за якою ведеться особистий прийом споживачів: 10003, Житомирська обл., місто Житомир, вул. Ольжича, буд. 9, оф. 28.

Режим роботи:

Понеділок — П'ятниця з 9-00 до 18-00, перерва на обід з 13:00 до 14:00

Вихідні дні Субота та неділя

Електронна пошта для звернень щодо вирішення спорів: [zhytomyrenergo@ukr.net](mailto:zhytomyrenergo@ukr.net)

Відповідальна особа за вирішення спорів - директор ТОВ «ЖИТОМИРЕНЕРГО» Ковальов Андрій Юрійович, телефон +38(068) 194-20-20