

ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПОСТАЧАЛЬНИКА ТА СПОЖИВАЧА

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 Правилами постачання природного газу;
- проведення звіряння розрахунків з підписанням відповідного акта;
- безоплатне отримання інформації про обсяги та інші показання власного споживання природного газу;
- інші права, передбачені Правилами постачання природного газу та чинним законодавством.

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 Правилами постачання природного газу та чинним законодавством. Постачальник має право:
- укласти договір постачання природного газу в порядку, визначеному Правилами постачання природного газу;
- отримувати від побутового споживача плату за поставлений природний газ;

- вимагати від побутового споживача відшкодування збитків у передбачених Правилами постачання природного газу випадках;
- ініціювати припинення постачання природного газу побутовому споживачеві;
- безперешкодного доступу до лічильників газу, встановлених у побутового споживача, для перевірки показань фактично використаних побутовим споживачем обсягів природного газу;
- проводити разом із побутовим споживачем звіряння фактично використаних обсягів природного газу з підписанням відповідного акта;
- інші права, передбачені Правилами постачання природного газу та чинним законодавством.

Постачальник зобов'язаний:

- забезпечити безперервне постачання газу в порядку, передбаченому договором;
- публікувати в засобах масової інформації та на власному сайті чинну редакцію Правил постачання природного газу та договору постачання природного газу побутовим споживачам, а також перелік послуг, що надаються побутовому споживачеві;
- публікувати в засобах масової інформації та на власному сайті детальну інформацію про зміну цін на природний газ за п'ять днів до введення їх у дію (норма діє для постачальників із спеціальними обов'язками);
- надавати побутовим споживачам інформацію, передбачену Законом України «Про особливості доступу до інформації у сферах постачання електричної енергії, природного газу, тепlopостачання, 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 Правил постачання природного газу, 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 VI Правил Постачання природного газу і за наявності відповідних підстав задовольняти його вимоги;
- укладати з побутовим споживачем договір постачання природного газу, якщо він є постачальником із спеціальними обов'язками;
- відкрити в уповноваженому банку поточний рахунок із спеціальним режимом використання для зарахування грошей за спожитий природний газ та зазначити його номер у договорі (норма діє для постачальників із спеціальними обов'язками);
- у разі перерахування побутовими споживачами грошей за спожитий природний газ на інші рахунки постачальника (крім поточного рахунку із спеціальним режимом використання для зарахування грошей за спожитий природний газ) повернути їх за заявою побутового споживача або з власної ініціативи в триденний строк з моменту надходження (норма діє для постачальників із спеціальними обов'язками);
- визначати ціну на природний газ з урахуванням вимог чинного законодавства;

- дотримуватися мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів природного газу;
- створити точки контакту для надання інформації побутовим споживачам. Контактні дані і режим роботи кожної контактної точки мають бути передбачені у заяві-приєднанні та/або договорі постачання природного газу побутовим споживачам і на веб-сайті постачальника у мережі Інтернет;
- надати побутовому споживачеві остаточний рахунок після зміни постачальника або розірвання договору постачання природного газу побутовим споживачам не пізніше ніж через шість тижнів після такої зміни або розірвання договору;
- виконувати інші обов'язки, передбачені Правилами постачання природного газу та чинним законодавством. 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 Правилами постачання природного газу та договором;
 - порушення інших вимог законодавства.

Споживач, який не є побутовим, зобов'язується:

- дотримуватись вимог Закону України "Про ринок природного газу", Кодексу газотранспортної системи України, Кодексу газорозподільних систем України, Правил постачання природного газу, інших нормативно-правових актів;
- забезпечувати дотримання дисципліни відбору (споживання) природного газу в обсягах та на умовах, визначених договорами;
- своєчасно та в повному обсязі сплачувати за поставлений природний газ на умовах, визначених договорами;
- здійснювати комплекс заходів, спрямованих на запобігання виникненню загрози життю або травматизму, пошкодженню обладнання та продукції, негативних екологічних наслідків тощо в разі отримання повідомлення про припинення (обмеження) постачання (розподілу/транспортування) природного газу;
- забезпечувати допуск представників постачальника за пред'явленням службового посвідчення на територію власних об'єктів для звірки даних фактичного споживання природного газу;
- самостійно обмежувати (припиняти) споживання природного газу у випадках:
 - порушення строків оплати за договором на постачання природного газу;
 - відсутності або недостатності підтвердженого обсягу природного газу, виділеного споживачу;
 - перевитрат добової норми та/або місячного підтвердженого обсягу природного газу без узгодження з постачальником;
 - відсутності укладеного договору постачання природного газу;
 - інших випадках, передбачених чинним законодавством.

Споживач, який не є побутовим, має право:

- на отримання природного газу в обсягах, визначених договором постачання природного газу, за умови дотримання його умов;
- на одночасне укладення декількох договорів постачання природного газу, якщо його річний обсяг споживання природного газу перевищує 30 млн куб. метрів;
- на безкоштовне отримання інформації щодо цін постачальника на природний газ та порядку оплати;
- самостійно припиняти (обмежувати) відбір природного газу для власних потреб з дотриманням вимог чинного законодавства, про що повинен письмово повідомляти всіх суб'єктів ринку природного газу, з якими укладено відповідні договори;
- вимагати поновлення постачання природного газу в установленому порядку після усунення порушень і компенсації оплати послуг за відключення та підключення, якщо припинення газопостачання відбулося без розірвання договору постачання природного газу;
- інші права, передбачені чинним законодавством.

Постачальник має право:

- укласти договір постачання природного газу з будь-яким споживачем та за відсутності простроченої заборгованості споживача за природний газ перед діючим постачальником поставити природний газ споживачу в періоді, наступному після періоду постачання природного газу діючим постачальником;
- отримувати від споживача своєчасну оплату за природний газ відповідно до умов договору;
- на безперешкодний доступ (за пред'явленням службового посвідчення) до комерційних вузлів обліку природного газу, що встановлені на об'єктах газоспоживання споживача, для звірки даних фактичного споживання природного газу;
- на повну і достовірну інформацію від споживача, з яким укладено договір, щодо режимів споживання природного газу;
- на ініціювання процедури припинення (обмеження) постачання природного газу споживачу згідно з умовами договору на постачання природного газу та відповідно до вимог законодавства;
- інші права, передбачені чинним законодавством.

Постачальник зобов'язаний:

- дотримуватись вимог законодавства;
- забезпечувати постачання природного газу на умовах та в обсягах, визначених договором на постачання природного газу, за умови дотримання споживачем дисципліни відбору природного газу та розрахунків за нього;
- забезпечувати подання всіх необхідних документів для підтвердження Оператором ГТС необхідного споживачу обсягу природного газу за умови, що споживач виконав власні обов'язки перед постачальником, для замовлення необхідного споживачу обсягу природного газу;
- в установленому порядку розглядати запити споживачів щодо діяльності, пов'язаної з постачанням природного газу;
- своєчасно надавати споживачу достовірну інформацію, у тому числі передбачену [Законом України](#) «Про особливості доступу до інформації у сферах постачання електричної енергії, природного газу, тепlopостачання, 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;

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

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

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

- 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;

- 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;

- виконувати інші обов'язки, передбачені чинним законодавством.

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.

У разі порушення постачальником чинного законодавства 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.

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 законодавством) або внаслідок надзвичайних ситуацій техногенного, природного або екологічного характеру.

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 (в тому числі побутовий) та постачальник не обмежуються в праві звернутися до Регулятора чи його територіальних підрозділів за відповідними роз'ясненнями щодо правовідносин на ринку природного газу.