

## **ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ СПOЖИВАЧА І ПОСТАЧАЛЬНИКА ПРИРОДНОГО ГАЗУ**

Права та обов'язки постачальників і споживачів визначаються Законом України «Про ринок природного газу», Цивільним і Господарським кодексами України, правилами постачання природного газу, іншими нормативно-правовими актами, а також договором постачання природного газу.

*Згідно зі ст. 13 Закону України «Про ринок природного газу»*

### **Споживач має право, зокрема, на:**

- 1) вільний вибір постачальника;
- 2) безоплатну зміну постачальника, крім випадків, передбачених абзацом другим частини першої статті 14 цього Закону;
- 3) отримання інформації про загальні умови постачання (у тому числі ціни), права та обов'язки постачальника та споживача, зазначення актів законодавства, якими регулюються відносини між постачальником і споживачем, наявні способи досудового вирішення спорів з постачальником;
- 4) отримання природного газу належної якості та кількості, фізико-хімічні показники якого відповідають встановленим нормам, відповідно до умов укладених договорів, крім випадків припинення (обмеження) постачання природного газу відповідно до вимог законодавства та умов договорів;
- 5) безоплатне отримання інформації про обсяги та інші показники власного споживання природного газу;
- 6) дострокове розірвання договору постачання, якщо постачальник повідомив споживача про намір внесення змін до договору постачання в частині умов постачання та нові умови постачання виявилися для нього неприйнятними.

### **Споживач зобов'язаний, зокрема:**

- 1) укласти договір про постачання природного газу;
- 2) забезпечувати своєчасну та повну оплату вартості природного газу згідно з умовами договорів;
- 3) не допускати несанкціонованого відбору природного газу;
- 4) забезпечувати безперешкодний доступ уповноважених представників оператора газотранспортної системи, оператора газорозподільної системи до вузлів обліку природного газу та з метою встановлення вузлів обліку газу;
- 5) припиняти (обмежувати) споживання природного газу відповідно до вимог законодавства та умов договорів.

3. У разі порушення або невиконання своїх обов'язків споживач несе відповідальність згідно із законом.

4. Захист прав споживачів природного газу - фізичних осіб регулюється цим Законом, Законом України "Про захист прав споживачів" та іншими нормативно-правовими актами.

## **ПОСТАЧАННЯ ПРИРОДНОГО ГАЗУ СПOЖИВАЧАМ, ЩO НЕ Є ПОБУТОВИМИ**

*(згідно з Правилами постачання природного газу, затвердженими постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг 30 вересня 2015 року N 2496, далі – Правила)*

### **Постачальник має право:**

укласти договір постачання природного газу з будь-яким споживачем та за відсутності простроченої заборгованості споживача за природний газ перед діючим постачальником

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

### **Постачальник зобов'язаний:**

дотримуватись вимог цих Правил;  
забезпечувати постачання природного газу на умовах, визначених договором постачання природного газу;  
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;  
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;  
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;  
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;

укласти договір припинення (обмеження) постачання природного газу з Оператором ГРМ, у газорозподільній зоні якого розташований споживач такого постачальника;  
виконувати інші обов'язки, передбачені цими Правилами та чинним законодавством.

**Споживач зобов'язується:**

дотримуватись вимог цих Правил;  
забезпечувати дотримання дисципліни відбору (споживання) природного газу в обсягах та на умовах, визначених договорами;  
своєчасно та в повному обсязі сплачувати за поставлений природний газ на умовах, визначених договорами;  
здійснювати комплекс заходів, спрямованих на запобігання виникненню загрози життю або травматизму, пошкодженню обладнання та продукції, негативних екологічних наслідків тощо в разі отримання повідомлення про припинення (обмеження) постачання (розподілу/транспортування) природного газу;  
забезпечувати допуск представників постачальника за пред'явленням службового посвідчення на територію власних об'єктів для звірки даних фактичного споживання природного газу;  
самостійно обмежувати (припиняти) споживання природного газу у випадках:  
порушення строків оплати за договором на постачання природного газу;  
відсутності споживача у розрахунковому періоді в Реєстрі будь-якого постачальника на інформаційній платформі Оператора ГТС;  
перевищення підтвердженого обсягу природного газу без узгодження з постачальником;  
відсутності укладеного договору постачання природного газу;  
інших випадках, передбачених цими Правилами та чинним законодавством.

**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;  
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.

**ПОСТАЧАННЯ ПРИРОДНОГО ГАЗУ ПОБУТОВИМ СПОЖИВАЧАМ**

*(згідно з Правилами постачання природного газу, затвердженими постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг 30 вересня 2015 року N 2496, далі – Правила)*

**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.

#### **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.

#### **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.

#### **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;

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

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);

публікувати на власному сайті та в особистому кабінеті споживача детальну інформацію про зміну цін на природний газ (крім постачальників із спеціальними обов'язками). Зміна ціни на природний газ може здійснюватися виключно з 01 числа місяця;

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 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 цими Правилами 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 цими Правилами та договором;

порушення інших вимог цих Правил.

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

**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.

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.

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.

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 праввідносин на ринку природного газу.