

# ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧА І ПОСТАЧАЛЬНИКА ГАЗУ

## ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПОБУТОВОГО СПОЖИВАЧА ПРИРОДНОГО ГАЗУ

Відповідно до статті 13 [Закону України «Про ринок природного газу»](#), [Правил постачання природного газу](#), затверджених постановою НКРЕКП від 30.09.2015 № 2496 зареєстрованою в Міністерстві юстиції України 06.11.2015 за № 1382/27827, та [Типового договору постачання природного газу побутовим споживачем](#), затвердженого постановою НКРЕКП від 30.09.2015 №2500, зареєстрованою в Міністерстві юстиції України 06 листопада 2015 року за № 1386/27831:

**Побутовий споживач має право, зокрема, на:**

- 1) вільний вибір постачальника;
- 2) безоплатну зміну постачальника, крім випадків, передбачених абзацом другим частини першої статті 14 Закону України «Про ринок природного газу»;
- 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;
- 7) безперервне отримання природного газу за умовами договору постачання природного газу;
- 8) зменшення розміру плати в разі погіршення наданих постачальником послуг;
- 9) розірвання договору та/або відшкодування збитків в установленому законодавством порядку, зокрема Правилами постачання;
- 10) проведення звіряння розрахунків з підписанням відповідного акта;
- 11) у чіткий та прозорий спосіб безоплатно отримувати всю інформацію стосовно його прав та послуг, що надаються постачальником, та інформацію про ціну природного газу, порядок оплати за спожитий природний газ, а також іншу інформацію, що має надаватись постачальником відповідно до чинного законодавства;
- 12) звертатися до постачальника для вирішення будь-яких питань, пов'язаних з виконанням договору постачання;
- 13) вимагати від постачальника надання письмової форми договору постачання, завіреної печаткою (за наявності) постачальника;
- 14) вимагати від постачальника пояснень щодо отриманих рахунків і у випадку незгоди з порядком розрахунків або розрахованою сумою вимагати проведення звірки розрахункових даних та/або оскаржувати їх в установленому договором постачання порядку;
- 15) проводити звіряння фактичних розрахунків з підписанням відповідного акта;
- 16) за умови відсутності заборгованості за договором постачання перед постачальником перейти на постачання природного газу до іншого постачальника та/або достроково призупинити чи розірвати договір постачання у встановленому договором постачання порядку;

17) оскаржувати будь-які несанкціоновані, неправомірні чи інші дії постачальника, що порушують права споживача, та брати участь у розгляді цих скарг на умовах, визначених чинними нормативно-правовими актами та договором постачання;

18) отримувати відшкодування збитків від постачальника, що понесені споживачем у зв'язку з невиконанням або неналежним виконанням постачальником своїх зобов'язань перед споживачем, відповідно до чинних нормативно-правових актів та/або цього договору постачання;

19) мати інші права, передбачені чинними нормативно-правовими актами.

#### **Побутовий споживач зобов'язаний, зокрема:**

1) укласти договір постачання природного газу з постачальником, а за відсутності укладеного договору припинити відбір (споживання) природного газу з газорозподільної системи;

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.

6) у разі порушення або невиконання своїх обов'язків споживач несе відповідальність згідно із законом.

7) захист прав споживачів природного газу - фізичних осіб регулюється Законом України «Про ринок природного газу», Законом України "Про захист прав споживачів" та іншими нормативно-правовими актами;

8) раціонально використовувати природний газ, обережно поводитися з газовими приладами і пристроями;

9) 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;

10) 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;

11) 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;

12) укласти в установленому порядку договір розподілу природного газу з оператором газорозподільної системи для набуття права правомірного відбору газу із газорозподільної системи та фізичної доставки газу до межі балансової належності об'єкта споживача;

13) своєчасно повідомляти постачальника про всі зміни щодо персоніфікованих даних в заяві-приєднанні;

14) не пізніше ніж за сім днів до звільнення приміщення або повного припинення споживання природного газу письмово повідомити постачальника про розірвання договору постачання та розрахуватися за спожитий природний газ;

15) відшкодувати постачальнику збитки, понесені ним у зв'язку з невиконанням або неналежним виконанням споживачем своїх зобов'язань перед Постачальником, відповідно до чинних нормативно-правових актів та/або договору постачання;

16) в установленому порядку своєчасно повідомити постачальника про перехід на поставку природного газу до іншого постачальника та остаточно розрахуватись з діючим постачальником за договором постачання;

17) здійснити відповідні заходи з укладання договору постачання природного газу з іншим постачальником у разі отримання від діючого постачальника повідомлення про неможливість подальшого виконання діючого договору постачання;

18) направити постачальнику заяву-приєднання не пізніше наступного робочого дня (для побутових споживачів, що знаходяться в сільській місцевості, – не пізніше трьох днів) за днем отримання повідомлення про неможливість продовження постачання природного газу діючим постачальником;

19) знімати фактичні показання комерційних вузлів обліку газу та приладів обліку газу (лічильника) станом на 01 число місяця, що настає за місяцем постачання газу, та повідомляти ці дані постачальнику у спосіб, передбачений заявою-приєднанням.

## **ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧА, ЯКИЙ НЕ Є ПОБУТОВИМ**

Права та обов'язки споживача природного газу здійснюються відповідно до статті 13 [Закону України «Про ринок природного газу»](#), та [Правил постачання природного газу](#) затверджених постановою НКРЕКП від 30.09.2015 № 2496 зареєстрованої в Міністерстві юстиції України 06.11.2015 за № 1382/27827:

### **Споживач, який не є побутовим має право, зокрема, на:**

1) вільний вибір постачальника;

2) безоплатну зміну постачальника, крім випадків, передбачених абзацом другим частини першої статті 14 Закону України «Про ринок природного газу»;

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.

7) на одночасне укладення декількох договорів постачання природного газу, якщо його річний обсяг споживання природного газу перевищує 30 млн куб. метрів;

8) на безкоштовне отримання інформації щодо цін постачальника на природний газ та порядку оплати;

9) 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;

10) 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.

### **Споживач, який не є побутовим зобов'язаний, зокрема:**

1) укласти договір про постачання природного газу;

- 2) забезпечувати своєчасну та повну оплату вартості природного газу згідно з умовами договору постачання;
- 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;
- 6) забезпечувати дотримання дисципліни відбору (споживання) природного газу в обсягах та на умовах, визначених договорами;
- 7) 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;
- 8) 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;
- 9) У разі порушення або невиконання своїх обов'язків споживач несе відповідальність згідно із законом.

## **ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПОСТАЧАЛЬНИКА ПРИРОДНОГО ГАЗУ ДЛЯ ПОБУТОВИХ СПОЖИВАЧІВ**

Згідно із [Правилами постачання природного газу](#) затвердженими постановою НКРЕКП від 30.09.2015 № 2496, зареєстрованою в Міністерстві юстиції України 06.11.2015 за № 1382/27827, та [Типовим договором постачання природного газу побутовим споживачем](#), затвердженим постановою НКРЕКП від 30.09.2015 №2500, зареєстрованою в Міністерстві юстиції України 06.11.2015 за № 1386/27831:

### **Постачальник природного газу має право:**

- 1) отримувати від споживача плату за поставлений природний газ;
- 2) контролювати правильність оформлення споживачем платіжних документів;
- 3) ініціювати припинення постачання природного газу споживачу у порядку та на умовах, визначених договором постачання та чинним законодавством;
- 4) проводити разом зі споживачем звіряння фактично використаних обсягів природного газу з підписанням відповідного акта;
- 5) отримувати відшкодування збитків від споживача, що понесені постачальником у зв'язку з невиконанням або неналежним виконанням споживачем своїх зобов'язань перед постачальником, відповідно до умов договору постачання та чинного законодавства;
- 6) 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;
- 7) 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;

8) на повну і достовірну інформацію від споживача, з яким укладено договір постачання, щодо режимів споживання природного газу;

9) мати інші права, передбачені чинними нормативно-правовими актами.

#### **Постачальник природного газу зобов'язується:**

1) забезпечити безперервне постачання природного газу в порядку та на умовах, передбачених договором постачання;

2) забезпечувати належну якість надання послуг з постачання природного газу відповідно до вимог чинного законодавства та договору постачання;

3) обчислювати і виставляти рахунки споживачу за поставлений природний газ відповідно до вимог, передбачених договором постачання;

4) 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 цих Правил, як вказано в договорі постачання природного газу побутовим споживачам. Жодні додаткові витрати за надання інформації побутовим споживачем не оплачуються;

5) публікувати на сайті (і в передбачених законодавством випадках в засобах масової інформації) детальну інформацію про зміну ціни на природний газ за п'ять днів до введення її у дію;

6) видавати споживачеві безоплатно розрахункові книжки з бланками квитанцій, платіжні документи та форми звернень;

7) розглядати в установленому порядку претензії побутового споживача щодо нарахувань за спожитий природний газ з урахуванням вимог пункту 9 розділу VI цих Правил і за наявності відповідних підстав задовольняти його вимоги;

8) забезпечувати належну організацію власної роботи для можливості передачі та обробки звернення споживача з питань, що пов'язані з виконанням договору постачання;

9) приймати плату за надані послуги будь-яким із способів, що передбачені договором постачання;

10) відшкодувати збитки, понесені споживачем у випадку невиконання або неналежного виконання постачальником своїх зобов'язань за договором постачання;

11) інформувати споживача про умови гарантованого постачання природного газу постачальником, на якого в установленому законодавством порядку покладені спеціальні обов'язки із постачання природного газу побутовим споживачам;

12) забезпечувати конфіденційність даних, які отримуються від споживача;

13) протягом трьох днів від дати, коли постачальнику стало відомо про неспроможність продовжувати постачання природного газу споживачу, він зобов'язується поінформувати споживача про його право:

- вибрати іншого постачальника та про наслідки невиконання цього;
- перейти до постачальника, на якого в установленому порядку покладені спеціальні обов'язки (за його наявності), який не має права відмовити споживачу в укладанні договору постачання природного газу;
- на відшкодування збитків, завданих у зв'язку з неможливістю подальшого виконання постачальником своїх зобов'язань за договором постачання;

14) забезпечувати подання всіх необхідних документів для підтвердження оператором газотранспортної системи необхідного споживачу обсягу природного газу за умови, що

споживач виконав власні обов'язки перед постачальником, для замовлення необхідного споживачу обсягу природного газу;

15) 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;

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

17) 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;

18) 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;

19) повідомляти 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);

20) виконувати інші обов'язки, покладені на постачальника чинним законодавством та/або договором постачання.

## **ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПОСТАЧАЛЬНИКА ПРИРОДНОГО ГАЗУ ДЛЯ СПОЖИВАЧІВ, ЯКІ НЕ Є ПОБУТОВИМИ**

У разі постачання природного газу споживачам, які не є побутовими, права та обов'язки постачальника природного газу встановлені відповідно до розділу II [Правил постачання природного газу](#) затверджених постановою НКРЕКП від 30.09.2015 № 2496, зареєстрованої в Міністерстві юстиції України 06.11.2015 за № 1382/27827:

### **Права постачальника:**

1) 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;

2) отримувати від споживача своєчасну оплату за природний газ відповідно до умов договору;

3) 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;

4) на повну і достовірну інформацію від споживача, з яким укладено договір постачання, щодо режимів споживання природного газу;

5) на ініціювання процедури припинення (обмеження) постачання природного газу споживачу згідно з умовами договору на постачання природного газу та відповідно до вимог Правил постачання;

6) інші права, передбачені цими Правилами та чинним законодавством.

### **Обов'язки постачальника:**

1) дотримуватись вимог Правил постачання;

- 2) 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;
- 3) 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;
- 4) в установленому порядку розглядати запити споживачів щодо діяльності, пов'язаної з постачанням природного газу;
- 5) 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;
- 6) 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;
- 7) дотримуватися мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів природного газу;
- 8) 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;
- 9) 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;
- 10) 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;
- 11) повідомляти 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);
- 12) виконувати інші обов'язки, передбачені чинним законодавством.