

## **Права та обов'язки постачальників і споживачів**

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.

### **Права та обов'язки постачальників**

#### Постачальник має право:

- 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) утримувати 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, 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 природного газу, а також передбачених Законом України «Про ринок природного газу», Кодексом газотранспортної системи, Кодексом газорозподільних систем, Правилами безпеки систем газопостачання.
- 6) інші права, передбачені Правилами постачання природного газу та чинним законодавством.

#### Постачальник зобов'язаний:

- 1) дотримуватись вимог Правил постачання природного газу та чинного законодавства;
- 2) забезпечувати постачання природного газу на умовах, визначених договором постачання природного газу;
- 3) 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;

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) 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;

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

13) виконувати інші обов'язки, передбачені Правилами постачання природного газу та чинним законодавством.

### **Права та обов'язки споживача**

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 та порядок оплати), 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) отримання природного газу в обсягах, визначених договором постачання природного газу, за умови дотримання його умов;

6) безоплатне отримання інформації про обсяги та інші показники власного споживання природного газу;

7) 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;

8) самостійне припинення (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;

9) 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;

10) інші права, передбачені Правилами постачання природного газу та чинним законодавством.

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

7) забезпечувати допуск представників постачальника за пред'явленням службового посвідчення на територію власних об'єктів для звірки даних фактичного споживання природного газу

8) дотримуватись вимог Правил постачання природного газу та чинного законодавства;

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

10) 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.