



## **ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧІВ ТА ПОСТАЧАЛЬНИКІВ**

### **1. Постачальник зобов'язаний:**

- дотримуватись правил постачання природного газу;
- 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 перевірену 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 вебсайті 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.

## **2. Постачальник має право:**

- ініціювати/вживати заходів з припинення або обмеження в установленому порядку постачання природного газу споживачу в разі:
- проведення споживачем неповних або несвоєчасних розрахунків за договором;
- перевитрат добової норми (узгодженого договором графіка нерівномірної подачі природного газу) та/або місячного підтвердженого обсягу природного газу;
- розірвання договору постачання природного газу;
- відмови від підписання акта приймання-передачі без відповідного письмового обґрунтування;
- застосувати заходи, передбачені Правилами про безпеку постачання природного газу, що діють відповідно до вимог статті 5 Закону України “Про ринок природного газу” та поширюються на споживачів, що не є захищеними відповідно до зазначених Правил.

Також постачальник має право:

- укласти договір постачання природного газу з будь-яким споживачем та за відсутності простроченої заборгованості споживача за природний газ перед дієвим постачальником поставити природний газ споживачу в періоді, наступному після періоду постачання природного газу дієвим 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 перевірену 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.

### **3. Споживач зобов'язаний:**

- дотримуватись вимог правил постачання природного газу;
- 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.

### **4. Споживач 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.