

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;

розміщувати на власному вебсайті інформацію, що вимагається цими Правилами;

публікувати на власному вебсайті та в особистому кабінеті споживача детальну інформацію про зміну цін на природний газ за п'ять днів до введення їх у дію. Зміна ціни на природний газ може здійснюватися виключно з 01 числа місяця;

публікувати на власному вебсайті та в особистому кабінеті споживача ціну на природний газ у рамках надання послуг на умовах базової річної пропозиції до 25 квітня поточного року;

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 вебсайті 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 у 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 правовідносин на ринку природного газу.

*{Розділ III в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 416 від 03.05.2022](#)}*