

# Процедура вирішення спорів

## Розгляд спорів шляхом переговорів між постачальником та споживачем.

Всі спори і розбіжності, які можуть виникнути щодо тлумачення і застосування договору поставки природного газу або в зв'язку з ним, або інші суперечки, які можуть виникнути при взаємодії між постачальником і споживачем будуть вирішуватися шляхом переговорів і консультацій.

У випадку виникнення будь-яких спірних питань, будь ласка звертайтеся за адресою Україна, 36034, м. Полтава, вул. Половка, 76, з понеділка по п'ятницю з 08:30 до 17:30, обідня перерва з 13:00 до 14:00, за телефоном +38 (05322)65-69-08, або на електронну пошту: [gk.investservis@ukr.net](mailto:gk.investservis@ukr.net)

Особа, відповідальна за врегулювання спорів: Директор *Семеренко Марина Олександрівна*.

## Розгляд спорів Національною комісією що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (Регулятор ринку природного газу).

У випадку не досягнення згоди шляхом проведення переговорів споживач має право звернутися із відповідною заявою до Регулятора ринку природного газу та/або передати спір на розгляд до суду у відповідності з чинним законодавством України.

Порядок розгляду вказаних скарг Регулятором передбачений ст. 21 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг»

Так, відповідно до статті 21 вказаного закону, Регулятор розглядає скарги споживачів щодо порушення їхніх прав та інтересів суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, а також вирішує спори, що виникають між суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, з питань:

- 1) доступу/приєднання до електричних, теплових та газових мереж, нафто- та продуктопроводів, мереж централізованого водопостачання і водовідведення;
- 2) дотримання суб'єктами господарювання ліцензійних умов;
- 3) якості товарів і послуг, що надаються споживачам у сферах енергетики та комунальних послуг;

4) інших питань, розгляд яких віднесено законом до компетенції Регулятора.

2. Регулятор розглядає скарги споживачів відповідно до [Закону України](#) "Про звернення громадян". Вирішення спорів, що виникають між суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, здійснюється у порядку, затвердженому Регулятором.

3. Під час розгляду скарг, вирішення спорів Регулятор має право вимагати від суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, копії документів, пояснення та іншу інформацію, необхідні для встановлення фактичних обставин справи та врегулювання спорів.

4. До прийняття рішення по суті спірного питання Регулятор може проводити попередні слухання із залученням заінтересованих осіб та, за потреби, проводити позапланові перевірки.

Порядок проведення попередніх слухань визначається Регулятором.

5. За результатами розгляду скарги, вирішення спорів Регулятор приймає рішення про:

- 1) припинення порушення суб'єктом господарювання, що провадить діяльність у сфері енергетики та комунальних послуг, законодавства у відповідній сфері;
- 2) припинення порушення суб'єктом господарювання, що провадить діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, ліцензійних умов;
- 3) накладення штрафу на суб'єкта господарювання, що провадить діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, у встановленому порядку;
- 4) припинення розгляду звернення заявника.

Рішення Регулятора надається суб'єкту господарювання, що провадить діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, шляхом надсилання або вручення під розписку.

Рішення, прийняте Регулятором у ході досудового розгляду спору, є обов'язковим до виконання учасниками спору і може бути оскаржене в суді.