

ПРОЦЕДУРА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

Визначення термінів:

Постачальник – суб'єкт господарювання, який на підставі ліцензії здійснює діяльність із постачання природного газу

Споживач - фізична особа, у тому числі фізична особа-підприємець, або юридична особа, що купує електричну енергію для власного споживання;

I. ПІДСТАВИ ЗВЕРНЕННЯ СПОЖИВАЧА ДО ПОСТАЧАЛЬНИКА З СКАРГОЮ.

Виникнення спірних питань між Споживачем та Постачальником стосовно:

- постачання природного газу
- оплати послуг постачальника
- відшкодування збитків
- інші питання

Всі спори та суперечки, що виникли між Постачальником та Споживачем, вирішуються шляхом переговорів.

Споживачі чії права і законні інтереси порушено, звертаються до Постачальника з письмовою скаргою.

II. ВИМОГИ ДО СКАРГИ

У скарзі зазначаються:

а) повне найменування, поштові реквізити, номери телефонів та факсів Споживача, яким пред'являється скарга;

б) дата пред'явлення та номер скарги;

в) обставини, на підставі яких пред'явлена скарга;

г) докази, що підтверджують обставини викладені у скарзі;

д) обґрунтування вимог скарги із посиланням на відповідні нормативні акти;

е) вимоги Споживача;

є) сума скарги та її розрахунок, якщо скарга підлягає грошовій оцінці;

і) перелік документів, що додаються до скарги, а також інших доказів.

Документи, що підтверджують вимоги заявника, додаються в оригіналах чи належним чином засвідчених копіях.

Скарга підписується повноважною особою Споживача з документальним підтвердженням її повноважень, та надсилається адресатові рекомендованим або цінним листом, вручається під розписку або шляхом надсилання електронного листа на електронну адресу Постачальника.

III. ПОРЯДОК ТА СТРОКИ РОЗГЛЯДУ СКАРГИ

Скарга розглядається Постачальником протягом одного місяця з дня її одержання.

Якщо до скарги не додано всі документи, необхідні для її розгляду, вони витребуються у заявника із зазначенням строку їх подання, який не може бути менше п'яти днів, не враховуючи часу поштового обігу. До усунення недоліків скарги перебіг строку розгляду скарги зупиняється до одержання витребуваних документів чи закінчення строку їх подання. Якщо витребувані документи у встановлений строк не надійшли, скарга розглядається за наявними документами.

VI. ПОВІДОМЛЕННЯ СПОЖИВАЧА ПРО РЕЗУЛЬТАТИ РОЗГЛЯДУ СКАРГИ

Про результати розгляду скарги Споживач повідомляється у письмовій формі. У відповіді на скаргу зазначаються:

- повне найменування та поштові реквізити Споживача;

- дата та номер відповіді, скарги, на яку дається відповідь;

- коли скаргу визнано повністю або частково, - визнана сума, назва, номер і дата розрахункового документа на перерахування цієї суми чи строк та засіб задоволення скарги, якщо вона не підлягає грошовій оцінці;

- коли скаргу відхилено повністю або частково - мотиви відхилення з посиланням на відповідні нормативні акти і документи, що обґрунтовують відхилення скарги;

- перелік доданих до відповіді документів та інших доказів.

Коли скарга відхилена повністю або частково, Споживачу повертаються оригінали документів, одержаних зі скаргою.

Відповідь на скаргу підписується повноважною особою Постачальника, та надсилається рекомендованим або цінним листом чи вручається під розписку Споживачу.

У випадку недосягнення згоди шляхом переговорів, Споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора ринку природного газу (НКРЕКП) або його територіального підрозділу у відповідності до ст.21 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» та/або передати спір на розгляд до суду у відповідності з чинним законодавством України.

Порядок Розгляду скарг та врегулювання спорів Регулятором або його територіальним підрозділом здійснюється відповідно до затвердженого Регулятором порядку.

Контактна особа, відповідальна за розв'язання спорів	<i>Заступник начальника відділу з постачання природного газу та електричної енергії: Зорова Марія</i>
Місцезнаходження	<i>м. Київ, вул. Червоноармійська/Басейна, 1-3/2 літ. «А»</i>
Поштова адреса	<i>01001, а/с В 520, Київ 1</i>
Телефон	<i>+38 044 390 80 91.</i>
e-mail	<i>gas@r-g.com.ua</i>
Режим роботи	<i>Пн. – Чт. з 09:00 до 17:00; Пт. з 09:00 до 16:00; Сб. – Нд. - Вихідний</i>