

ПРОЦЕДУРА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

Досудове вирішення спорів шляхом переговорів між постачальником та споживачем

Постачальник та споживач погоджуються намагатися вирішити будь-яку суперечку, розбіжність або претензію що впливає із Договору на постачання природного газу або у зв'язку з ним, включаючи, але не обмежуючись, стосовно чинності, існування, тлумачення або виконання такого Договору, шляхом взаємної консультації та переговорів.

Контактні дані особи, відповідальної за розв'язання спорів, з боку постачальника:

- П.І.Б: Антіпова Інна Арсенівна, Директор
- Телефони: +380504682117
- e-mail: inna.antipova@engie.com ; lst-gst-legal@engie.com
- режим роботи: 9:00 -17:00
- адреса: 01024, м.Київ, вулиця Велика Васильківська, будинок 9/2, офіс 42

Досудове вирішення спорів шляхом звернення до Регулятора

Споживач та постачальник не обмежуються в праві звернутися до Регулятора чи його територіальних підрозділів за відповідними роз'ясненнями щодо застосування Правил постачання газу та правовідносин на ринку природного газу.

Споживач також має право звернутися з відповідною скаргою до Регулятора щодо порушення його прав та інтересів. Порядок розгляду вказаних скарг Регулятором встановлений статтею 21 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг».

Відповідно до статті 21 зазначеного закону, 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.

[Порядок врегулювання спорів, що виникають між суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг](#)

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.

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.

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.

Судове вирішення спорів

У разі неможливості досягти вирішення будь-якої суперечки, розбіжності або претензії шляхом консультації та переговорів, постачальник та споживач залишають за собою право звернутись до компетентного судового органу, у відповідності з чинним законодавством України.