

## Порядок вирішення спорів

Всі спори і розбіжності, які можуть виникнути щодо тлумачення і застосування Договору постачання природного газу або у зв'язку з ним, будуть вирішуватись Сторонами шляхом проведення переговорів і консультацій.

Споживачі, чиї права і законні інтереси порушені, звертаються до Постачальника з письмовою скаргою. У скарзі зазначаються:

- 1) повне найменування, поштові реквізити, номери телефонів і факсів Споживача, який подає скаргу;
- 2) дата подачі і номер скарги;
- 3) підстави для пред'явлення скарги;
- 4) докази, що підтверджують обставини, викладені в скарзі;
- 5) обґрунтування вимог скарги з посиланням на відповідні нормативні акти;
- 6) вимоги Споживача;
- 7) сума скарги і її розрахунок, якщо скарга підлягає грошовій оцінці;
- 8) перелік документів, що додаються до скарги, а також інших доказів.

Документи, що підтверджують вимоги Споживача, додаються в оригіналах чи належним чином завірені копії.

Скарга підписується уповноваженою особою Споживача з документальним підтвердженням його повноважень, та надсилається адресатові рекомендованим або цінним листом, або вручається під розписку.

Скарга розглядається Постачальником протягом одного місяця з дня її отримання. Якщо до скарги не додано всі документи, необхідні для її розгляду, вони надаються заявником із зазначенням строку їх подання, який не може бути менше п'яти календарних днів, не рахуючи часу поштового обігу. Термін розгляду скарги продовжується до моменту отримання відсутніх документів. Якщо не додані документи у встановлений строк не надійшли, скарга розглядається за наявними документами.

Про результати розгляду скарги Споживач повідомляється в письмовій формі. У відповіді на скаргу вказуються:

- повне найменування і поштові реквізити Споживача;
- дата і номер відповіді, скарги, на яку дається відповідь;
- якщо скарга визнана повністю або частково, то зазначаються: визнана сума, назва, номер і дата розрахункового документа на перерахування цієї суми чи строк та засіб задоволення скарги, якщо вона не підлягає грошовій оцінці;
- якщо скарга відхилена повністю або частково – мотиви відхилення з посиланням на відповідні нормативні акти і документи, які обґрунтовують відхилення скарги;

- перелік доданих до відповіді документів та інших доказів.

Коли скарга відхилена повністю або частково, Споживачеві повертаються оригінали документів, отримані зі скаргою.

Відповідь на скаргу підписується уповноваженою особою Постачальника, і надсилається листом, або вручається під розписку Споживачеві.

У разі неможливості досягнення згоди Сторін в процесі переговорів і консультацій такий спір передається на вирішення до Регулятора ринку природного газу відповідно до Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» та/або передається на розгляд до суду у відповідності з чинним законодавством України.

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

**Особа, відповідальна за розв'язання спорів:**

Генеральний директор: Ноздрін Валерій Миколайович  
04053, м. Київ, вул. Кудрявська, буд. 9-Б  
Тел. (066) 924 35 33

**РЕЖИМ РОБОТИ:**

Понеділок – П'ятниця: 09:00-17:00 Субота – неділя: вихідний  
E-mail: [office@ema.org.ua](mailto:office@ema.org.ua)  
Сайт: [www.ema.org.ua](http://www.ema.org.ua)