

## Порядок вирішення спорів

Відносини між постачальними підприємствами та споживачами природного газу регулюються Правилами постачання природного газу, затвердженими Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг від 30.09.2015 р. № 2496 (далі — Правила).

Пунктом 9 Розділу VI Правил визначено наступний порядок вирішення спорів

Спори між споживачем і постачальником вирішуються шляхом досудового врегулювання спорів у прозорий, справедливий і швидкий спосіб. Постачальник зобов'язаний розглянути всі скарги, отримані від споживачів, і протягом одного місяця повідомити про результати їх розгляду. Вирішуються за домовленістю сторін. Постачальник зобов'язаний розглядати звернення споживачів та у місячний строк повідомляти про результати розгляду.

Процедура вирішення спорів постачальником і контактна інформація підрозділів постачальника, відповідальних за розв'язання спорів (телефони, e-mail, режим роботи, адреси, П.І.Б. відповідальних працівників тощо), публікуються на його сайті.

У разі недосягнення між споживачем та постачальником згоди спірні питання вирішуються у порядку, встановленому чинним законодавством, у тому числі в судовому порядку.

Розділом IX Типового договору визначено наступний порядок розв'язання спорів:

9.1. Сторони намагаються вирішити всі спори та розбіжності стосовно виконання умов цього Договору шляхом переговорів.

9.2. У разі недосягнення згоди щодо спірних питань шляхом переговорів Сторони мають право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора чи його територіального підрозділу та/або передати спір на вирішення суду.

9.3. Врегулювання спорів Регулятором чи його територіальним підрозділом здійснюється відповідно до затвердженого Регулятором порядку. Звернення до Регулятора чи його територіального підрозділу не позбавляє Сторони права на вирішення спору в судовому порядку.

У разі виникнення спору з питань, які виникають у зв'язку з постачанням природного газу, зокрема незгоди з проведеними нарахуваннями за природний газ, проведення звірення оплат за газ чи іншої діяльності ТОВ «ВОЛИНЬЕНЕРГОПОСТАЧ», Ви можете звернутись до товариства за телефоном: +38 (067) 316-71-17 або безпосередньо до керівника товариства – Янчука Юрія Васильовича.

E-mail: volynenergopostach@gmail.com

Режим роботи:

Понеділок - П'ятниця

з 9.00 до 18:00