

ПОРЯДОК ВИРШЕННЯ СПОРІВ МІЖ ПОСТАЧАЛЬНИКОМ ТА СПОЖИВАЧЕМ

I. ВИПАДКИ ЗВЕРНЕННЯ СПОЖИВАЧА ДО ПОСТАЧАЛЬНИКА ЗІ СКАРГОЮ:

Виникнення спірних питань між Споживачем та Постачальником стосовно:

- постачання природного газу;
- погодження обсягів постачання природного газу;
- оплати газу;
- відшкодування збитків;
- припинення (обмеження) газопостачання;
- з інших питань, що виникають у процесі виконання та/або припинення Договору постачання природного газу.

Вирішуються спори між Сторонами шляхом переговорів, а у разі недосягнення згоди - у судовому порядку.

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

II. ВИМОГИ ДО СКАРГИ СПОЖИВАЧА ДО ПОСТАЧАЛЬНИКА

У скарзі Споживача зазначаються:

- 1) повне найменування, ідентифікаційний код Споживача, його місцезнаходження, поштові реквізити, номери телефонів та факсів Споживача, яким подається скарга, а також інформація про контактну особу Споживача;
- 2) дата пред'явлення та номер скарги;
- 3) обставини, на підставі яких пред'явлена скарга;
- 4) докази, що підтверджують обставини викладені у скарзі;
- 5) обґрунтування вимог скарги із посиланням на відповідні нормативні акти;
- 6) вимоги Споживача до Постачальника;
- 7) сума скарги та її розрахунок, якщо скарга підлягає грошовій оцінці;
- 8) перелік документів, що додаються до скарги, а також інших доказів, що підтверджують викладені Споживачем обставини.

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

Скарга підписується повноважною особою Споживача з документальним підтвердженням її повноважень, та надсилається Постачальнику рекомендованим або цінним листом (з повідомленням про вручення) чи вручається під розписку представнику Постачальника.

III. ПОРЯДОК ТА СТРОКИ РОЗГЛЯДУ СКАРГИ

Скарга Споживача розглядається Постачальником протягом одного місяця з дня її одержання Постачальником.

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

IV. 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;
- у випадку якщо скаргу визнано повністю або частково, - визнана сума, строк та засіб задоволення скарги, якщо вона не підлягає грошовій оцінці;
- у випадку якщо 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.

У випадку коли скаргу відхилено повністю або частково, Споживачу повертаються оригінали документів, одержаних зі скаргою.

Відповідь на скаргу підписується повноважною особою Постачальника, та надсилається поштовим відправленням Споживачу чи вручається під розписку останньому.

У разі не згоди Споживача з результатами розгляду його скарги Постачальником, Споживач має право відповідно до ст. 58 Закону України «Про ринок природного газу» звернутися до Регулятора зі скаргою на дії Постачальника, або для вирішення спору між сторонами – безпосередньо до суду.