

Порядок решения споров между поставщиками и потребителями

I. СЛУЧАИ обращения потребителя в ПОСТАВЩИКА с жалобой Возникновение спорных вопросов между потребителем и поставщиком относительно:

- поставка природного газа;
- согласование объемов поставок природного газа;
- оплаты газа;
- возмещение убытков;
- прекращения (ограничения) газоснабжения;
- по другим вопросам, возникающим в процессе выполнения и / или прекращения Договора поставки природного газа.

Решаются споры между Сторонами путем переговоров, а при недостижении согласия - в судебном порядке.

Потребители, чьи права и законные интересы нарушены, обращаются к Поставщику с письменной жалобой.

II. Требования к жалобам потребителей к поставщикам жалобе Потребителя указываются:

- 1) полное наименование, идентификационный код Потребителя, его местонахождение, почтовые реквизиты, номера телефонов и факсов Потребителя, которым подается жалоба, а также информация о контактном лице Потребителя;
- 2) дата предъявления и номер жалобы;
- 3) обстоятельства, на основании которых предъявлена жалоба;
- 4) доказательства, подтверждающие обстоятельства изложенные в жалобе;
- 5) обоснование требований жалобы со ссылкой на соответствующие нормативные акты;
- 6) требования Потребителя к Поставщику;
- 7) сумма жалобы и ее расчет, если жалоба подлежит денежной оценке;
- 8) перечень прилагаемых к жалобе, а также других доказательств, подтверждающих изложенные Потребителем обстоятельства.

Документы, подтверждающие требования Потребителя, добавляются в оригиналах или надлежащим образом заверенных копиях.

Жалоба подписывается уполномоченным лицом Потребителя с документальным подтверждением его полномочий, и направляется Поставщику заказным или ценным

письмом (с уведомлением о вручении) или вручается под расписку представителю Поставщика.

III. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ

Жалоба Потребителя рассматривается Поставщиком в течение одного месяца со дня получения Поставщиком.

Если в жалобе не приложены все документы, необходимые для ее рассмотрения, они истребуются у Потребителя с указанием срока их представления, не может быть менее пяти дней и больше десяти дней, не считая времени почтового обращения. До устранения недостатков жалобы течение срока рассмотрения жалобы приостанавливается до получения истребованных документов. Если истребованы документы в установленный срок от Потребителя не поступили, жалоба рассматривается по имеющимся документам.

IV. СООБЩЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ о результатах рассмотрения жалобы

О результатах рассмотрения жалобы Потребитель уведомляется в письменной форме. В ответе на жалобу указываются:

- полное наименование и почтовые реквизиты Потребителя;
- дата и номер ответа, жалобы, на которую дается ответ;
- в случае если жалоба признана полностью или частично, - признанная сумма, срок и способ удовлетворения жалобы, если она не подлежит денежной оценке;
- в случае если жалоба отклонена полностью или частично - мотивы отклонения со ссылкой на соответствующие нормативные акты и документы, обосновывающие отклонение жалобы;
- перечень прилагаемых к ответу документов и других доказательств.

В случае если жалоба отклонена полностью или частично, Потребителю возвращаются оригиналы документов, полученных с жалобой.

Ответ на жалобу подписывается уполномоченным лицом Поставщика, и направляется почтовым отправлением Потребителю или вручается под расписку последнем.

В случае согласия Потребителя результатам рассмотрения его жалобы Поставщиком, Потребитель имеет право в соответствии со ст. 58 Закона Украины «О рынке природного газа» обратиться к Регулятору с жалобой на действия поставщика, или для разрешения спора между сторонами - непосредственно в суд.