

## Способи та процедура досудового вирішення спорів

Спори між споживачем і постачальником вирішуються шляхом досудового врегулювання спорів у прозорий, справедливий і швидкий спосіб.

Всі спори і розбіжності, які можуть виникнути щодо тлумачення і застосування Договору поставки природного газу або в зв'язку з ним, або інші суперечки, які можуть виникнути при взаємодії між Постачальником і Споживачем будуть вирішуватися шляхом переговорів і консультацій.

У випадку неврегулювання спору чи розбіжностей шляхом переговорів, Споживач вправі звернутись до Постачальника за місцезнаходженням останнього з претензією, скаргою, пропозицією.

Постачальник зобов'язаний розглянути всі скарги, отримані від Споживачів, протягом одного місяця і повідомити про результати їх розгляду.

### Контактна інформація підрозділів Постачальника відповідальних за розв'язання спорів:

E-mail для отримання електронних звернень/листів: [ukraine@mk-merchants.com](mailto:ukraine@mk-merchants.com)

Адреса для отримання письмових звернень/листів: 37400, Полтавська обл. Лубенський р-н, с.Тополеве, вул.Тімірязєва, 1

ПІБ та посада особи, відповідальної за розв'язання спорів: Бердник Оксана Сергіївна, директор

Контактний номер телефону: +38 096 002 45 19

Режим роботи: понеділок – п'ятниця з 9:00 до 18:00; субота, неділя - вихідні

У випадку недосягнення згоди шляхом переговорів, споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора ринку природного газу (стаття 21 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг»).

Регулятор розглядає скарги споживачів щодо порушення їхніх прав та інтересів суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, а також вирішує спори, що виникають між суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, з питань:

1. доступу/приєднання до електричних, теплових та газових мереж, нафто- та продуктопроводів, мереж централізованого водопостачання і водовідведення;
2. дотримання суб'єктами господарювання ліцензійних умов;
3. якості товарів і послуг, що надаються споживачам у сферах енергетики та комунальних послуг;
4. інших питань, розгляд яких віднесено законом до компетенції Регулятора.

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.

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.

#### **Контактна інформація Регулятора**

Е-mail для отримання електронних звернень/листів: [box@nerc.gov.ua](mailto:box@nerc.gov.ua)

Адреса для отримання письмових звернень/листів: 03057 м. Київ, вул. Сім'ї Бродських, 19

Контактний номер телефону: +38 (044) 204-48-27

Незалежно від звернення із заявою про вирішення спору до Регулятора ринку природного газу споживач має право передати спір на розгляд до суду у відповідності з чинним законодавством України.