Порядок досудового вирішення спорів з постачальником

Спори між споживачем і постачальником регулюються відповідно до Порядку досудового вирішення спорів, визначеним Господарським процесуальним кодексом України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1992, № 6, ст.56) згідно зі ст.5 цього Кодексу за домовленістю між собою. Винятком є випадки, на котрі не поширюється Порядок досудового регулювання спорів: спори про визнання договорів не дійсними, спори про визнання не дійсними актів державних та інших органів, підприємств та організацій. Отримані скарги вирішуються в однозначний, законний і швидкий спосіб.

Постачальник зобов’язаний своєчасно розглядати претензії, отримані від споживача природного газу, та за наявності підстав задовольняти їх або давати відповіді протягом одного місяця в разі, якщо претензію відхилено повністю чи частково.

Першочергово всі спірні питання вирішуються шляхом переговорів, консультацій.

З метою вирішення спору, у випадку порушення своїх прав та інтересів, споживач природного газу може звернутися до постачальника, у тому числі з письмово оформленою претензією, до Центру розгляду скарг

Адреса: 69036, м. Запоріжжя, бульв. М. Примаченко, 20а

Телефон: +(38) 063-840-01-45, +(38) 063-839-96-62

Режим роботи: пн-чт з 7:30 до 16:15, пт з 7:30 до 15:00, субота та неділя – вихідні дні

Контактні особи:

Начальник Центру розгляду скарг Рубльова Олена Анатоліївна

Надсилати скарги, оформлені за встановленою формою можна на поштову адресу: 69011, м. Запоріжжя, вул. Олександрівська, 35 або на електронну адресу [canc@zpep.com.ua](mailto:canc@zpep.com.ua)(фото або сканкопію скарги з підписом заявника).

У випадку неможливості досягнення згоди між споживачем та постачальником спірні питання вирішуються у порядку, встановленому чинним законодавством, а саме: сторони мають право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора ринку природного газу у відповідності до статті 21 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2016, №51, ст.833 із змінами, внесеними згідно із Законом № 2019-VIII від 13.04.2017) та/або передати спір на розгляд до відповідного суду. Рішення, прийняте Регулятором (НКРЕКП) у ході досудового розгляду спору, є обов’язковим до виконання сторонами спору, проте не позбавляє права останніх оскаржити це рішення в суді.