

Способи досудового вирішення спорів з постачальником

Всі Споры і розбіжності, які можуть виникнути щодо тлумачення і застосування Договору постачання 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 неможливості досягнення згоди Сторін в процесі переговорів і консультацій, Сторони мають право звернутися із заявою про вирішення спору в Регулятора або його територіального підрозділу і / або передати спір до господарських судів України. Врегулювання суперечок Регулятором або його територіальним підрозділом здійснюється відповідно до затвердженого Регулятором порядку. Звернення до регулятора або його територіального підрозділу не позбавляє Сторони права на вирішення спору в судовому порядку.

Функції та повноваження Регулятора

Регулятор **забезпечує захист прав** та законних інтересів споживачів товарів (послуг), які виробляються (надаються) суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, розгляд звернень таких споживачів та врегулювання спорів, надання роз'яснень з питань застосування нормативно-правових актів Регулятора;

Розгляд скарг та врегулювання спорів

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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 співробітників ТОВ «СМАРТ ЕНЕРГОПОСТАЧ», відповідальних за розв'язання спорів:

- прізвище, ім'я, по батькові, посада відповідального працівника:
Моїсеєнко Максим Юрійович, головний юрист;
- телефони відповідального працівника:
+38 (044) 490 44 94, внутр. 310;
+38 (067) 490 44 94, внутр. 310;
+38 (073) 490 44 94, внутр. 310;
+38 (095) 490 44 94, внутр. 310.
- e-mail відповідального працівника:
m.moiseienko@smartenergy.supply
- режим роботи: з понеділка по п'ятницю, з 9:00 до 18:00
- адреса: Україна, 04080, м. Київ, вул. Костянтинівська, 73, 2-й поверх, в будівлі літ. «З».

Позасудовий розгляд скарг споживачів та покупців ТОВ «СМАРТ ЕНЕРГОПОСТАЧ» здійснюється в порядку передбаченому чинним законодавством України, а також Статутом та внутрішніми нормативними документами Товариства.

Зокрема, ТОВ «І СМАРТ ЕНЕРГОПОСТАЧ» зобов'язується об'єктивно і вчасно розглядати будь-які скарги, а також, заяви (клопотання), так само як і пропозиції (зауваження) споживачів та покупців Товариства та/або третіх осіб права чи інтереси яких порушені або можуть бути

порушені, перевіряти викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання, повідомляти споживачів та покупців про наслідки їх розгляду.

Споживачі та покупці можуть подати скаргу особисто або через уповноважену на це іншу особу, поштовим зв'язком або засобами електронного зв'язку.

Скарга в інтересах громадянина за його уповноваженням, оформленим у встановленому законом порядку, може бути подана іншою особою, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність.

До скарги додаються наявні у споживача чи покупця документи, рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги, які після її розгляду повертаються.

Терміни (строки) для розгляду звернень, для подання та розгляду скарги, а також, заяви (клопотання), так само як і пропозиції (зауваження), визначаються згідно законодавством України. На обґрунтовану письмову вимогу споживача термін розгляду може бути скорочено.

Звернення осіб, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

Споживач та/або покупець, який звернувся із заявою чи скаргою, має право:

- особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
- знайомитися з матеріалами перевірки;
- подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;
- бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;
- користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
- одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;
- висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;
- вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

Скарга на дії чи рішення органу Товариства, посадової особи, співробітника (працівника) подається у порядку підлеглості вищому органу або посадовій особі, що не позбавляє громадянина права звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а в разі відсутності такого органу або незгоди громадянина з прийнятим за скаргою рішенням - безпосередньо до суду.