

Вирішення спорів

Спори між споживачем і постачальником вирішуються шляхом досудового врегулювання спорів у прозорий, справедливий і швидкий спосіб. Постачальник зобов'язаний розглянути всі скарги, отримані від споживачів, і протягом одного місяця повідомити про результати їх розгляду.

У разі недосягнення між споживачем та постачальником згоди спірні питання вирішуються у порядку, встановленому чинним законодавством, у тому числі в судовому порядку.

Відшкодування збитків постачальником споживачу здійснюється відповідно до Правил постачання природного газу, затверджених постановою НКРЕКП від 30.09.2015 № 2496.

Для ініціювання процедури відшкодування збитків споживач складає в довільній формі акт-претензію, в якому зазначає підстави та розмір нарахованих збитків, та надсилає його постачальнику поштовим відправленням з позначкою про вручення, а постачальник зобов'язаний не пізніше двадцяти робочих днів з моменту його отримання відшкодувати завдані збитки або написати мотивовану відмову від їх повного або часткового відшкодування.

Крім того, розгляд скарг та врегулювання спорів здійснює НКРЕКП згідно зі статтею 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. Вирішення спорів, що виникають між суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, а також між суб'єктами управління об'єктами державної власності, що використовуються у процесі провадження діяльності з транспортування та/або зберігання природного газу, передачі електричної енергії, оператором системи передачі електричної енергії, оператором газотранспортної системи та/або оператором газосховищ, здійснюється у порядку, затвердженому Регулятором.

Рішення, прийняте Регулятором у ході досудового розгляду спору, є обов'язковим до виконання учасниками спору і може бути оскаржене в суді.

Контактна інформація Постачальника:

Офіс Постачальника: м. Харків, вул. Мефодіївська, 11, з понеділка по четверг з 8:00 до 17:00, п'ятниця з 9:00 до 17:00, перерва з 12:12 до 16:00

Поштова адреса: 61037, м. Харків, вул. Мефодіївська, 11

Телефон (057) 341-40-40

електронна адреса: hts@hts.kh.ua