

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

**Директор**

**ТОВ "ХАНЕРДЖІ УКРАЇНА"**



**Н.М. Павленко**

**«01» липня 2021 року**

**СПОСОБИ ВИРІШЕННЯ СПОРІВ З  
ПОСТАЧАЛЬНИКОМ**

**КИЇВ, 2021**

## ЗМІСТ

1. Позасудові способи вирішення спорів..... 3
2. Контактна особа, відповідальна за вирішення спорів .. 3
3. Вирішення спорів Регулятором ..... 3
4. Вирішення спорів .. . .... 4

## 1. ПОЗАСУДОВІ СПОСОБИ ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

ТОВ "ХАНЕРДЖІ УКРАЇНА" завжди докладає всіх необхідних зусиль для мирного врегулювання шляхом переговорів будь-яких спорів зі своїми клієнтами прозорим, швидким та ефективним способом без передачі справи до суду.

Так, відповідно до стандартного Договору постачання природного газу, ТОВ "ХАНЕРДЖІ УКРАЇНА" та її клієнти повинні зробити все можливе для врегулювання спору передусім шляхом переговорів.

Споживач має право подати скаргу контактній особі ТОВ "ХАНЕРДЖІ УКРАЇНА", що відповідає за розгляд скарг.

ТОВ "ХАНЕРДЖІ УКРАЇНА" розглядає всі отримані скарги протягом розумного строку, але не більше 30 календарних днів, та інформує споживача про результати їх розгляду.

## 2. КОНТАКТНА ОСОБА, ВІДПОВІДАЛЬНА ЗА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

Контактна особа: Павленко Наталія Миколаївна

Номер телефону: +38(044)490-45-81 (тарифікація дзвінків згідно з тарифами Вашого оператора зв'язку).

Електронна пошта: [info.ua@hunenergy.eu](mailto:info.ua@hunenergy.eu).

Графік роботи: Пн - Пт: з 9:00 до 18:00

Адреса: 01014, місто Київ, вул. Болсуновська, будинок 13-15

## 3. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ РЕГУЛЯТОРОМ

Якщо сторонам не вдалося врегулювати спір шляхом переговорів, споживач має право подати свою скаргу до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (надалі за текстом - Регулятор) відповідно до статті 21 Закону України "Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг".

Регулятор уповноважений розглядати скарги споживачів стосовно порушення їх прав та інтересів і вирішувати спори між суб'єктами господарювання, які провадять діяльність у сфері постачання природного газу як зазначено нижче більш детально.

Зокрема, Регулятор може розглядати скарги щодо:

- > доступу/приєднання до мережі газопостачання;
- > дотримання суб'єктами господарювання ліцензійних умов;
- > якості товарів та послуг, що надаються споживачам у сфері постачання природного газу;
- > інших питань, розгляд яких віднесено до компетенції Регулятора відповідно до законодавства.

Регулятор розглядає скарги споживачів відповідно до Закону України «Про звернення громадян» і вирішує спори відповідно до процедури, затвердженої Регулятором.

Регулятор має право запросити у суб'єктів господарювання, які провадять



свою діяльність у сфері енергетики та надання комунальних послуг, копії документів, пояснення та іншу інформацію, яка необхідна для встановлення фактичних обставин справи та врегулювання спору.

До прийняття рішення по суті спірного питання Регулятор може проводити попередні слухання із залученням заінтересованих осіб та, за потреби, проводити позапланові перевірки.

За результатами розгляду скарги, Регулятор приймає рішення про:

- > припинення порушення суб'єктом господарювання, що провадить діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, законодавства у відповідній сфері;
- > припинення порушення суб'єктом господарювання, що провадить діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, ліцензійних умов;
- > накладення штрафу на суб'єкта господарювання, що провадить діяльність у сфері енергетики та комунальних послуг, у встановленому порядку;
- > припинення розгляду звернення заявника.

Рішення, прийняте Регулятором, є обов'язковим до виконання і може бути оскаржене в судовому порядку.

Споживач і постачальник також мають право звернутися до Регулятора або його територіальних органів з метою отримання роз'яснень стосовно правових відносин на ринку природного газу та застосовного законодавства.

#### **4. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

Якщо ТОВ "ХАНЕРДЖІ УКРАЇНА" та його споживачі не зможуть досягти згоди у врегулюванні спору стосовно постачання природного газу шляхом переговорів, такий спір може бути передано на розгляд до суду, який має відповідну юрисдикцію відповідно до чинного законодавства України.