

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор ТОВ «Акспо Україна»

С.В. Онищук

« 01 » грудня 2021 р.



СПОСОБИ ВИРІШЕННЯ СПОРІВ З ПОСТАЧАЛЬНИКОМ

Київ – 2021

ЗМІСТ

	Стор.
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 "Акспо Україна" завжди докладатиме всіх необхідних зусиль для мирного врегулювання будь-яких спорів зі своїми клієнтами чесним, прозорим і швидким способом без передачі справи до суду.

Так, відповідно до стандартного Договору постачання природного газу, ТОВ "Акспо Україна" та її клієнти повинні зробити все можливе для врегулювання спору шляхом переговорів, перш ніж передавати справу до суду.

Споживач має право подати скаргу контактній особі ТОВ «Акспо Україна», що відповідає за розгляд скарг.

ТОВ "Акспо 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: Онищук Сергій

Телефон: +38(044) 391-14-24 (тарифікація дзвінків згідно з тарифами Вашого оператора зв'язку).

Електронна пошта: info.ua@axpo.com

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

Адреса: 01054, м. Київ, вул. Богдана Хмельницького, 19-21А;

3. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ РЕГУЛЯТОРОМ

Якщо сторонам не вдалося врегулювати спір мирним шляхом, 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 № 1540-VIII (яким врегульовані статус та діяльність Регулятора) від 22 вересня 2016 року.

Регулятор уповноважений розглядати скарги споживачів стосовно порушення їх прав та інтересів і вирішувати спори між підприємствами, 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 підприємствами ліцензійних умов;
- якості товарів та послуг, що надаються споживачеві у сфері постачання природного газу;
- інших питань, розгляд яких віднесено до компетенції Регулятора відповідно до законодавства.

Регулятор розглядає скарги споживачів відповідно до Закону України № 393/96-ВР «Про звернення громадян» від 2 жовтня 1996 року і вирішує спори відповідно до процедури, затвердженої Регулятором.

Регулятор має право запросити у підприємств, 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 зацікавлених осіб та, за потреби, проводити позапланові перевірки.

За результатами розгляду скарги, Регулятор приймає рішення про:

- припинення порушення підприємством, що провадить свою діяльність у сфері енергетики та комунальних послуг положень законодавства;
- припинення порушення підприємством, що провадить діяльність у сфері енергетики та комунальних послуг, ліцензійних умов;
- накладення штрафу на підприємство, що провадить діяльність у сфері енергетики та комунальних послуг, у встановленому порядку; та
- припинення розгляду скарги.

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 "Акспо Україна" та її споживачі не зможуть досягти згоди у врегулюванні спору стосовно постачання природного газу мирним шляхом, такий спір може бути передано на розгляд до українського суду, який має відповідну юрисдикцію відповідно до чинного законодавства.