ДОСУДОВЕ ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

ТОВ «Газопостачальна компанія «Нафтогаз України» (Постачальник) пропонує та наполягає, що всі суперечки і розбіжності, що можуть виникнути за договорами постачання природного газу між постачальником і споживачем, а також за договірними взаємовідносинами, що виникають при здійсненні ліцензованої діяльності з постачання електричної енергії споживачу, або у зв'язку з їх виконанням, мають попередньо вирішуватись шляхом переговорів між сторонами.

Усі спори та розбіжності, які можуть виникнути щодо тлумачення і застосування Договору поставки природного газу, за договірними взаємовідносинами, що виникають при здійсненні ліцензованої діяльності з постачання електричної енергії споживачу або в зв'язку з ними, або інші суперечки, які можуть виникнути при взаємодії між Постачальником і Споживачем будуть вирішуватися шляхом переговорів і консультацій.

ТОВ «Газопостачальна компанія «Нафтогаз України» пропонує наступні методи досудового вирішення спорів:

1. Звернення до контактного центру Постачальника за телефонами:
    a. +380 (66) 300 2 888
    b. +380 (98) 300 2 888
    c. +380 (93) 300 2 888
2. Звернення за допомогою чатботів Постачальника у месенджерах Viber, Telegram;
3. Звернення в особисті повідомлення на офіційну сторінку у Фейсбук https://www.facebook.com/NaftogazGasSupply
4. Надіславши запит на поштову адресу: 25001, м. Кропивницький, вул. Соборна, 1А, ТОВ «Газопостачальна компанія «Нафтогаз України» або 04116, м. Київ, вул. Шолуденка, 1, ТОВ «Газопостачальна компанія «Нафтогаз України».

У разі порушення Постачальником Правил та умов договору постачання природного газу та/або постачання електричної енергії, Споживач подає Постачальнику претензію, складену в довільній формі, з поясненням суті спірних питань. Після цього звернення буде розглянуте, а за результатами розгляду буде надано відповідь. За можливості, буде запропоновано призначити час та місце проведення переговорів або консультації.

Для прискорення розгляду проблемних питань, прохання у зверненні зазначати наступну інформацію:

1. ПІБ заявника;
2. Ідентифікаційний код (для фізичних осіб) або код ЄДРПОУ (для юридичних осіб);
3. ЕІС-код об'єкту газопостачання;
4. Поштова адреса;
5. Зміст питання;
6. Суть прохання.

У випадку неможливості досягнення згоди, Сторони мають право звернутися із заявою про вирішення спору до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП) або її територіального підрозділу та/або передати спір до суду,

відповідно до чинного законодавства України. Врегулювання суперечок Регулятором або його територіальним підрозділом здійснюється відповідно до затвердженого Регулятором порядку. Звернення до НКРЕКП або його територіального підрозділу не позбавляє Сторін права на вирішення спору в судовому порядку.

Постачальник не відповідає за ненадання або неякісне надання послуг з газо[1]та/або електропостачання, якщо це сталося з вини Споживача (напр., у випадку відмови в доступі до об'єкта Споживача представникам Постачальника), операторів газорозподільчих мереж та/або електроенергії, або внаслідок надзвичайних ситуацій техногенного, природного або екологічного характеру.

У разі виникнення будь-яких питань або претензій просимо звертатися до Головного офісу за адресою: 04116, м. Київ, вул. Шолуденка, 1.

- email: info@gas.ua.

Відповідальна особа за розв’язання спорів щодо газопостачання начальник Департаменту супроводу фізичних осіб: Недогода М.С.

- 25001, м. Кропивницький, вул. Соборна, 1А
- +380 (66) 300 2 888
- +380 (98) 300 2 888
- +380 (93) 300 2 888
- email: info@gas.ua
- режим роботи: пн–чт: 9:00–18:00, пт: 9:00–16:45 (перерва 13:00–14:00).

Відповідальна особа за розв’язання спорів щодо електроенергії: начальник Департаменту постачання електричної енергії: Шаповалов О.С..

- 04116, м. Київ, вул. Шолуденка, 1
- +380 (44) 537 05 80
- email: energy@gas.ua
- режим роботи: пн–чт: 9:00–18:00, пт: 9:00–16:45 (перерва 13:00–14:00)