ПРОЦЕДУРА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ, РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТА ВІДШКОДУВАННЯ ЗБИТКІВ (ПРИРОДНИЙ ГАЗ)

1. Досудове врегулювання

Усі спори між Постачальником і споживачем вирішуються шляхом переговорів у прозорий, справедливий і швидкий спосіб (пункт 9 розділу VI Правил постачання природного газу). Звернення, скарги та претензії подаються за телефоном +38 (095) 099-39-43, електронною поштою info@yunex.com.ua, поштою або особисто за адресою Україна, 04116, місто Київ, вул. Шолуденка, будинок 3 (понеділок – п’ятниця з 9:00 до 18:00; субота, неділя – вихідні) і реєструються в день надходження з присвоєнням вхідного номера.

Вид звернення	Строк розгляду
Звернення щодо правильності рахунка / нарахувань за спожитий газ	5 робочих днів
Письмове звернення споживача (загальний строк)	30 днів
Акт-претензія споживача про відшкодування збитків	20 робочих днів
Надання повідомлення про намір змінити умови договору	не пізніше ніж за 30 днів до дати змін
Надання даних про обсяги споживання на запит споживача	10 робочих днів

Відповідальна особа за розгляд скарг та врегулювання спорів: директор ТОВ «КОМПАНІЯ ЮНЕКС» Синюк Ольга Володимирівна, тел. +38 (095) 099-39-43, info@yunex.com.ua. [За потреби – додати відповідального працівника (посада, ПІБ, контакти)].

2. Звернення до Регулятора та суду

У разі недосягнення згоди споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до НКРЕКП (03057, м. Київ, вул. Смоленська, 19; box@nerc.gov.ua) або її територіального органу – Управління НКРЕКП у м. Києві та Київській області (03127, м. Київ, просп. Голосіївський, 105В; kyivto@nerc.gov.ua), до енергетичного омбудсмена або до господарського суду. Регулятор розглядає скарги відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та затвердженого ним порядку вирішення спорів; за результатами розгляду Регулятор може прийняти рішення про припинення порушення, накладення штрафу або припинення розгляду. Звернення до Регулятора не позбавляє сторін права на судовий захист.

3. Відшкодування збитків споживачем Постачальнику (розділ VI Правил постачання)

3.1. Якщо фактичний обсяг споживання за розрахунковий період менший від підтвердженого (за умови, що підтверджений обсяг відповідав замовленому), Постачальник має право вимагати відшкодування у розмірі не більше подвійної облікової ставки НБУ від вартості недовикористаного обсягу.

3.2. Якщо фактичний обсяг перевищує підтверджений, збитки розраховуються за формулою $В = (Vф – Vп) × Ц × К$, де Vф – фактичний обсяг, Vп – підтверджений обсяг, Ц – ціна газу за договором, К – коефіцієнт, що не перевищує 0,5 (до 1 – якщо перевищення стало наслідком відмови в доступі для пломбування, невиконання оператором обмеження або невиконання споживачем письмової вимоги Постачальника обмежити споживання).

3.3. У разі відмови в доступі до об’єкта споживача, внаслідок чого не здійснено звіряння обсягів, завдана шкода відшкодовується за згодою споживача або за рішенням суду.

3.4. Договором може встановлюватися допустима величина відхилення від підтверджених обсягів, у межах якої заходи не застосовуються.

3.5. Порушення фіксуються актом-претензією у довільній формі, який складається у двох примірниках; споживач протягом 20 робочих днів з дня отримання відшкодовує збитки або надає вмотивовану відмову. У разі нереагування Постачальник звертається до суду.

4. Відшкодування збитків Постачальником споживачу

4.1. Якщо постачання припинено оператором ГРМ/ГТС на виконання неправомірного доручення Постачальника, Постачальник відшкодовує вартість (обсяг) недовідпущеного газу, обчислену виходячи з підтвердженого обсягу з урахуванням періоду безпідставного припинення, та вартість робіт з припинення і відновлення подачі газу, а також іншу завдану шкоду в повному обсязі.

4.2. Якщо Постачальник не забезпечив своєчасне включення споживача до Реєстру споживачів у погодженому періоді (за умови відсутності порушень з боку споживача), що призвело до припинення розподілу/транспортування, споживач має право на відшкодування у тому самому порядку.

4.3. Для ініціювання відшкодування споживач надсилає Постачальнику акт-претензію з позначкою про вручення; Постачальник протягом 20 робочих днів відшкодовує збитки або надає вмотивовану відмову.

5. Компенсації за недотримання мінімальних стандартів якості обслуговування

За недотримання Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу (постанова НКРЕКП від 21.09.2017 № 1156) Постачальник надає споживачу компенсацію у розмірах та порядку, визначених главою 3 Стандартів (див. документ «Мінімальні стандарти якості обслуговування та компенсації»).

Директор ТОВ «КОМПАНІЯ ЮНЕКС» _____ О.В. Синюк