

## **ВРЕГУЛЮВАННЯ СПОРІВ ЩОДО ПОСТАЧАННЯ ПРИРОДНОГО ГАЗУ**

**Вирішення спорів між постачальником та споживачем чи розбіжностей у договорі відбувається за наступною процедурою:**

- Всі спори і розбіжності, щодо тлумачення і застосування Договору постачання природного газу або у зв'язку з ним, або інші спори, які виникають між Постачальником та Споживачем вирішуються шляхом проведення переговорів і консультацій.
- У випадку неможливості досягнення згоди Сторін в процесі переговорів і консультацій, Сторони мають право звернутися із заявою про вирішення суперечки до Регулятора чи його територіального підрозділу та/або передати спір до господарського суду України.
- Врегулювання суперечок Регулятором чи його територіальним підрозділом здійснюється відповідно до затвердженого Регулятором порядку. Звернення до Регулятора чи його територіального підрозділу не позбавляє Сторони права на вирішення спору в судовому порядку.

### **ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ МІЖ ПОСТАЧАЛЬНИКОМ ТА СПОЖИВАЧЕМ ПРИРОДНОГО ГАЗУ ПРОЦЕДУРА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

Всі спори та суперечки, що виникають з питань тлумачення і застосування Договору постачання природного газу або в зв'язку з ним, якості постачання природного газу, а також інші суперечки, що можуть виникнути при взаємодії між ТОВ «ЕНКРАФТ» (далі – Постачальник) і Споживачем, вирішуються шляхом переговорів у справедливий і швидкий спосіб. Постачальник зобов'язується розглянути, отримані від Споживачів, скарги і повідомляти про результати їх розгляду впродовж одного місяця. У випадку недосягнення згоди шляхом переговорів, Споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – Регулятор) у відповідності до статті 21 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» та/або передати спір на розгляд до суду у відповідності до умов договору та чинного законодавства України.

### **ФУНКЦІЇ ТА ПОВНОВАЖЕННЯ РЕГУЛЯТОРА**

Регулятор забезпечує захист прав та законних інтересів Споживачів товарів (послуг), які виробляються (надаються) суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, розгляд звернень таких Споживачів та врегулювання спорів, надання роз'яснень з питань застосування нормативно-правових актів Регулятора.

### **ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧА, ЯКИЙ НЕ Є ПОБУТОВИМ**

Права та обов'язки споживача природного газу здійснюються відповідно до статті 13 Закону України «Про ринок природного газу», та Правил постачання природного газу затверджених постановою НКРЕКП від 30.09.2015 № 2496 СПОЖИВАЧ, ЯКИЙ НЕ Є ПОБУТОВИМ МАЄ ПРАВО, ЗОКРЕМА, НА:

- вільний вибір постачальника;
- безоплатну зміну постачальника, крім випадків, передбачених абзацом другим частини першої статті 14 Закону України «Про ринок природного газу»;
- отримання інформації про загальні умови постачання (у тому числі ціни), права та обов'язки постачальника та споживача, зазначення актів законодавства, якими регулюються відносини між постачальником і споживачем, наявні способи досудового вирішення спорів з постачальником;
- отримання природного газу належної якості та кількості, фізико-хімічні показники якого відповідають встановленим нормам, відповідно до умов укладених договорів, крім випадків

припинення (обмеження) постачання природного газу відповідно до вимог законодавства та умов договорів;

- безоплатне отримання інформації про обсяги та інші показники власного споживання природного газу;

- дострокове розірвання договору постачання, якщо постачальник повідомив споживача про намір внесення змін до договору постачання в частині умов постачання та нові умови постачання виявилися для нього неприйнятними.

- на одночасне укладення декількох договорів постачання природного газу, якщо його річний обсяг споживання природного газу перевищує 30 млн куб. метрів;

- на безкоштовне отримання інформації щодо цін постачальника на природний газ та порядку оплати;

- самостійно припиняти (обмежувати) відбір природного газу для власних потреб з дотриманням вимог чинного законодавства, про що повинен письмово повідомляти всіх суб'єктів ринку природного газу, з якими укладено відповідні договори;

- вимагати поновлення постачання природного газу в установленому порядку після усунення порушень і компенсації оплати послуг за відключення та підключення, якщо припинення газопостачання відбулося без розірвання договору постачання природного газу.

### **СПОЖИВАЧ, ЯКИЙ НЕ Є ПОБУТОВИМ ЗОБОВ'ЯЗАНИЙ, ЗОКРЕМА:**

- укласти договір про постачання природного газу;
- забезпечувати своєчасну та повну оплату вартості природного газу згідно з умовами договору постачання;

- не допускати несанкціонованого відбору природного газу;

- забезпечувати безперешкодний доступ уповноважених представників оператора газотранспортної системи, оператора газорозподільної системи до вузлів обліку природного газу та з метою встановлення вузлів обліку газу;

- припиняти (обмежувати) споживання природного газу відповідно до вимог законодавства та умов договорів; • забезпечувати дотримання дисципліни відбору (споживання) природного газу в обсягах та на умовах, визначених договорами;

- здійснювати комплекс заходів, спрямованих на запобігання виникненню загрози життю або травматизму, пошкодженню обладнання та продукції, негативних екологічних наслідків тощо в разі отримання повідомлення про припинення (обмеження) постачання (розподілу/транспортування) природного газу;

- самостійно обмежувати (припиняти) споживання природного газу у випадках:

- порушення строків оплати за договором на постачання природного газу;

- відсутності або недостатності підтвердженого обсягу природного газу, виділеного споживачу;

- перевитрат добової норми та/або місячного підтвердженого обсягу природного газу без узгодження з постачальником; • відсутності укладеного договору постачання природного газу;

- У разі порушення або невиконання своїх обов'язків споживач несе відповідальність згідно із законом

### **ПРАВА ПОСТАЧАЛЬНИКА:**

- укласти договір постачання природного газу з будь-яким споживачем та за відсутності простроченої заборгованості споживача за природний газ перед діючим постачальником поставити природний газ споживачу в періоді, наступному після періоду постачання природного газу діючим постачальником;

- отримувати від споживача своєчасну оплату за природний газ відповідно до умов договору;
- на безперешкодний доступ (за пред'явленням службового посвідчення) до комерційних вузлів обліку природного газу, що встановлені на об'єктах;

- газоспоживання споживача, для звірки даних фактичного споживання природного газу;

- на повну і достовірну інформацію від споживача, з яким укладено договір постачання, щодо режимів споживання природного газу;

- на ініціювання процедури припинення (обмеження) постачання природного газу споживачу згідно з умовами договору на постачання природного газу та відповідно до вимог Правил постачання; інші права, передбачені цими Правилами та чинним законодавством

### **ОБОВ'ЯЗКИ ПОСТАЧАЛЬНИКА:**

- дотримуватись вимог Правил постачання;

- забезпечувати постачання природного газу на умовах та в обсягах, визначених договором на постачання природного газу, за умови дотримання споживачем дисципліни відбору природного газу та розрахунків за нього;

- забезпечувати подання всіх необхідних документів для підтвердження Оператором ГТС необхідного споживачу обсягу природного газу за умови, що споживач виконав власні обов'язки перед постачальником, для замовлення необхідного споживачу обсягу природного газу;

- в установленому порядку розглядати запити споживачів щодо діяльності, пов'язаної з постачанням природного газу;

- своєчасно надавати споживачу достовірну інформацію, у тому числі передбачену Законом України "Про особливості доступу до інформації у сферах постачання електричної енергії, природного газу, теплопостачання, централізованого постачання гарячої води, централізованого питного водопостачання та водовідведення", а також дані про фактичні нарахування (обсяг та вартість) за послуги з газопостачання, щоб дати можливість споживачеві регулювати власне споживання природного газу. Заходи щодо надання інформації для споживача мають бути передбачені у договорі постачання природного газу. Жодні додаткові витрати за надання інформації споживачем не оплачуються;

- своєчасно повідомляти споживача, якщо постачальник перебуває у процесі ліквідації, або визнання банкрутом, або постачальник проходить по процедурі призупинення/анулювання ліцензії на постачання природного газу, або його ліцензію на провадження діяльності з постачання природного газу анульовано, або її дію зупинено та про відсутність ресурсу природного газу;

- дотримуватися мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів природного газу;

- пропонувати споживачу за договором постачання природного газу вибір способів оплати за природний газ, що постачається і споживається, включаючи банківський платіжний сервіс, онлайн-переказ, поштовий переказ, внесення готівки на рахунок постачальника в касі та/або інші методи, погодження яких має бути справедливим, прозорим і недискримінаційним між споживачами;

- створити точки контакту для надання інформації споживачам. Контактні дані і режим роботи кожної контактної точки повинні бути передбачені у договорі постачання природного газу і на веб-сайті постачальника у мережі Інтернет;

- надати споживачеві остаточний рахунок (рахунок-фактуру) після зміни постачальника або розірвання договору постачання природного газу не пізніше ніж через шість тижнів після такої зміни або розірвання договору;
- повідомляти про намір змінити умови договору постачання природного газу, при цьому споживач має бути повідомлений про його право відмовитись від запропонованих змін. Таке повідомлення має бути надане споживачеві не пізніше ніж за 30 днів до запланованого набрання чинності такими змінами (крім ціни на природний газ, якщо вона встановлюється для постачальника відповідними державними органами);
- виконувати інші обов'язки, передбачені чинним законодавством.

## **РОЗГЛЯД СКАРГ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ СПОРІВ**

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:

- доступу/приєднання до електричних, теплових та газових мереж, нафто- та продуктопроводів, мереж централізованого водопостачання і водовідведення;
- дотримання суб'єктами господарювання ліцензійних умов;
- якості товарів і послуг, що надаються Споживачам у сферах енергетики та комунальних послуг;

• інших питань, розгляд яких віднесено законом до компетенції Регулятора. Регулятор розглядає скарги Споживачів відповідно до Закону України «Про звернення громадян». Вирішення спорів, що виникають між суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, здійснюється у порядку, затвердженому Регулятором. Під час розгляду скарг, вирішення спорів Регулятор має право вимагати від суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, копії документів, пояснення та іншу інформацію, необхідні для встановлення фактичних обставин справи та врегулювання спорів. До прийняття рішення по суті спірного питання Регулятор може проводити попередні слухання із залученням заінтересованих осіб та, за потреби, проводити позапланові перевірки. Порядок проведення попередніх слухань визначається Регулятором. За результатами розгляду скарги, вирішення спорів Регулятор приймає рішення про:

- припинення порушення суб'єктом господарювання, що провадить діяльність у сфері 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 сферах енергетики та комунальних послуг, у встановленому порядку;
- припинення розгляду звернення заявника. Рішення Регулятора надається суб'єкту господарювання, що провадить діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, шляхом надсилання або вручення під розписку. Рішення, прийняте Регулятором у ході досудового розгляду спору, є обов'язковим до виконання учасниками спору і може бути оскаржене в суді.

**ВІДПОВІДАЛЬНА ОСОБА ЗА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ ЩОДО ПОСТАЧАННЯ ПРИРОДНОГО ГАЗУ** – директор ТОВ «ЕНКРАФТ» - ПОЛЯРУШ О.В., номер телефону +380674324499, електронна адреса [Poliarush.O@encraft.energy](mailto:Poliarush.O@encraft.energy),

адреса: Україна, 01054, місто Київ, вул.Хмельницького Богдана (Шевченківський р-н), будинок 19-21, Режим роботи:

Понеділок - п'ятниця: 09:00-18:00

Вихідні: субота та неділя