

## СПОСОБИ ДОСУДОВОГО ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

Спори та суперечки, що виникають між Сторонами вирішуються наступними способами:

1. Шляхом усних переговорів між уповноваженою особою Споживача та відповідальною особою за вирішення спорів Постачальника.
2. Шляхом обміну письмовими зверненнями. В такому разі сторона, яка вважає що її право було порушене, звертається до іншої сторони з відповідною письмовою заявою, претензією, вимогою чи скаргою в якій зазначає суть оспорюваного питання та пропонує шляхи його вирішення. Інша сторона зобов'язана розглянути письмове звернення та надати вмотивовану відповідь у встановлений законом строк, а при можливості у максимально найкоротший можливий строк.
3. У випадку недосягнення згоди шляхом переговорів, Сторони мають право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора ринку природного газу (НКРЕКП). У разі необхідності сторони можуть звернутися до АТ «Укртрансгаз» та/або ТОВ «Оператор ГТС України» для отримання необхідної інформації, якщо суть порушеного питання стосується компетенції відповідного оператора.

Для продуктивності вирішення спорів в досудовому порядку пропонуємо споживачу звернутись до ТОВ «КРОПИВНИЦЬКЕНЕРГО» в письмовій формі, надіславши лист на поштову (юридичну) адресу Постачальника, або на електронну пошту Товариства з поясненням суті спірних питань. Звернення викладається Споживачем у довільній формі.

Ваше звернення буде розглянуте та надана відповідь. У разі можливості буде запропоновано призначити час та місце проведення переговорів. У випадку недосягнення згоди шляхом переговорів, спір може бути передано на розгляд до суду відповідно до законодавства України. У разі не вирішення Вашого питання, Ви можете звернутись до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП): офіційний інтернет-сайт НКРЕКП: <http://www.nerc.gov.ua> (стаття 21 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» від 22 вересня 2016 року №1540-VIII). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2237-19>

Звернення до НКРЕКП чи його територіального підрозділу не позбавляє Вас права на вирішення спору в судовому порядку.

Відповідальна особа за досудове вирішення спорів:

Директор ТОВ «КРОПИВНИЦЬКЕНЕРГО» Веретільник О.В.

Телефон для звернень щодо вирішення спорів: +38(097)941-84-01

Електронна пошта для направлення звернень: [kropyvnytskenergo@ukr.net](mailto:kropyvnytskenergo@ukr.net)

Поштова (юридична) адреса постачальника: 25002, Україна, м. Кропивницький, вул. Ельворті , буд.7, офіс 502

Адреса місцезнаходження Центру обслуговування споживачів, де можна провести усні переговори з відповідальною особою за вирішення спорів: 25002, Україна, м. Кропивницький, вул. Ельворті , буд.7, офіс 502

Графік роботи Постачальника в який можна здійснити особистий прийом споживача: 09:00 – 18:00 з понеділка по п'ятницю, обідня перерва з 13.00 до 14.00. Вихідні дні: субота-неділя та загальнодержавні святкові дні, які є вихідними днями відповідно до закону.