

Порядок вирішення спорів

Всі спори і розбіжності, які можуть виникнути щодо тлумачення і застосування Договору поставки електричної енергії або у зв'язку з ним, будуть вирішуватись Сторонами шляхом проведення переговорів і консультацій.

У разі неможливості досягнення згоди Сторін в процесі переговорів і консультацій такий спір передається на вирішення до Регулятора ринку природного газу відповідно до Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» та/або передається на розгляд до суду у відповідності з чинним законодавством України.

Рішення, прийняте Регулятором у ході досудового розгляду спору, є обов'язковим до виконання учасниками спору і може бути оскаржене в суді.

Вимоги до оформлення звернення/скарги/претензій побутового споживача:

- зазначено прізвище, ім'я, по батькові, адреса;
- викладено суть порушеного питання пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- письмове звернення/скарга/претензія повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. При поданні звернення/скарги/претензії в електронному вигляді також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронним зв'язком не вимагається.

Вимоги до оформлення претензій юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців:

- повне найменування і поштові реквізити заявника претензії та підприємства, організації, яким претензія пред'являється; дата пред'явлення і номер претензії;
- обставини, на підставі яких пред'явлено претензію; докази, що підтверджують ці обставини; посилання на відповідні нормативні акти;
- вимоги заявника;
- сума претензії та її розрахунок, якщо претензія підлягає грошовій оцінці; платіжні реквізити заявника претензії;
- перелік документів, що додаються до претензії, а також інших доказів.

У заяві (для пришвидшення розгляду) слід також зазначити:

- прізвище, ім'я, по батькові замовника;
- ідентифікаційний номер фізичної особи (або серію та номер паспорту для осіб, які відмовились від отримання ідентифікаційного номеру з релігійних переконань), код за ЄДРПОУ для юридичної особи;

- ЕІС-код.

Документи, що підтверджують вимоги заявника, додаються в оригіналах чи належним чином засвідчених копіях.

Претензія підписується повноважною особою Споживача з документальним підтвердженням її повноважень, та надсилається адресатові рекомендованим або цінним листом чи вручається під розписку.

Особистий прийом проводиться за попереднім записом за номером телефону у робочі дні.

Контактна інформація

Відповідальна особа:

Аганесов Юрій Сергійович

Тел.: (095) 573 53 19

Email: uesenergy.ua@gmail.com

Адреса юридична:

03124, м. Київ, вул. Миколи Василенка, 7 А

Адреса поштова:

03124, м. Київ, вул. Миколи Василенка, 7 А

Режим роботи:

понеділок - п'ятниця з 9-00 до 17-30

вихідні: субота та неділя

[«Порядок про надання споживачами звернень/скарг/претензій та їх розгляд»](#)

[«Типова форма Звернення/Скарги/Вимоги»](#)