

## Процедура досудового врегулювання спорів у ТОВ «Київоблгаз Збут»

У разі виникнення спору з питань, які виникають у зв'язку з постачанням природного газу, зокрема незгоди з проведеними нарахуваннями за природний газ, проведення звірення оплат за газ чи іншої діяльності ТОВ «Київоблгаз Збут», Ви можете звернутись до контакт-центру товариства за телефоном: (044) 394-91-04 або безпосередньо до відповідних структурних підрозділів товариства:

Назва структурного підрозділу	Прізвище, ім'я, по-батькові відповідальної особи, посада	Телефон, години особистого прийому	Коло питань, які перебувають в компетенції підрозділу
Васильківський територіальний відділ реалізації	Нагула Святослав Анатолійович	(045-71)-2-26-21 Щовівторка кожного тижня 8.30-12.00	нарахування за природний газ, проведення звірення оплат за газ
Києво-Святошинський територіальний відділ реалізації	Шлак Людмила Вікторівна	(045-98)-5-25-23 Щовівторка кожного тижня 8.30-12.00	нарахування за природний газ, проведення звірення оплат за газ
Вишгородський територіальний відділ реалізації	Тисячник Людмила Василівна	(04596)5-21-66 Щовівторка кожного тижня 8.30-12.00	нарахування за природний газ, проведення звірення оплат за газ
Броварський територіальний відділ реалізації	Бойко Вікторія Анатоліївна	(04594)4-01-54 Щовівторка кожного тижня 8.30-12.00	нарахування за природний газ, проведення звірення оплат за газ
Переяслав-Хмельницький територіальний відділ реалізації	Шамардак Дмитро Валерійович	(045-67)-5-28-92 Щовівторка кожного тижня 8.30-12.00	нарахування за природний газ, проведення звірення оплат за газ
Білоцерківський територіальний відділ реалізації	Кухарська Наталія Володимирівна	(045-63)-9-29-43 Щовівторка кожного тижня 8.30-12.00	нарахування за природний газ, проведення звірення оплат за газ
Кагарлицький територіальний відділ реалізації	Куц Тетяна Григорівна	(04573)6-16-99 Щовівторка кожного тижня 8.30-12.00	нарахування за природний газ, проведення звірення оплат за газ
Таращанський територіальний відділ реалізації	Кулаківська Наталія Василівна	(045-66)-5-23-07 Щовівторка кожного тижня 8.30-12.00	нарахування за природний газ, проведення звірення оплат за газ

У разі невирішення Вашого питання шляхом переговорів, незадоволення наслідками усного розгляду або Вашого небажання вести переговори усним шляхом, звертайтеся до ТОВ «Київоблгаз Збут» із заявою (претензією). В заяві (для пришивдшення її розгляду) слід зазначити:

- прізвище, ім'я, по-батькові замовника, назву заявника - юридичної особи;
- 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;
- поштова адреса;
- виклад питання, яке викликає спір;
- суть прохання, очікуваного наслідку звернення.

Заяви побутових споживачів розглядається протягом 5 робочих днів, а якщо для розгляду претензії необхідне додаткове вивчення обставин та матеріалів – якнайшвидше, але не пізніше 1

місяця з дня її надходження. Про наслідки її розгляду Вам буде повідомлено до закінчення зазначеного строку на зазначені в претензії реквізити.

**До уваги юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців:** Вашу претензію слід оформлювати відповідно до вимог статті 6 Господарсько-процесуального кодексу України, а саме: у претензії зазначаються:

а) повне найменування і поштові реквізити заявника претензії та підприємства, організації, яким претензія пред'являється; дата пред'явлення і номер претензії;

б) обставини, на підставі яких пред'явлено претензію; докази, що підтверджують ці обставини; посилання на відповідні нормативні акти;

в) вимоги заявника;

г) сума претензії та її розрахунок, якщо претензія підлягає грошовій оцінці; платіжні реквізити заявника претензії;

д) перелік документів, що додаються до претензії, а також інших доказів.

Документи, що підтверджують вимоги заявника, додаються в оригіналах чи належним чином засвідчених копіях. Документи, які є у другої сторони, можуть не додаватись до претензії із зазначенням про це у претензії. До претензії про сплату грошових коштів може додаватися платіжна вимога-доручення на суму претензії. Претензія підписується повноважною особою підприємства, організації або їх представником та надсилається до ТОВ «Київоблгаз Збут» рекомендованим або цінним листом чи вручається під розписку.

Претензії юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців розглядаються протягом 10 днів з дня її одержання. Про наслідки її розгляду Вам буде повідомлено на зазначені Вами у претензії реквізити.

У разі невирішення Вашого питання в претензійному порядку, Ви можете звернутись до територіального підрозділу Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП) у м. Києві та Київській області: адреса: 03127, м. Київ, пр-т 40-річчя Жовтня, 105-В, телефон (044) 526-96-62, 594-59-89, E-mail: kievtp@ukr.net; до НКРЕКП: 03057 м. Київ, вул. Смоленська, 19, тел. (044) 204-48-27; E-mail: box@nerc.gov.ua, офіційний інтернет-сайт НКРЕКП: <http://www.nerc.gov.ua/>, або до суду.

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

**До уваги споживачів!** Чинне процесуальне законодавство, яке врегульовує порядок судового вирішення спорів не містить прямої норми щодо відмови у прийнятті позовної заяви у разі недодержання досудового порядку вирішення спорів. Однак, в позовній заяві слід зазначити які Ваші права та законні інтереси було порушено, а за відсутності порушеного права – відсутній предмет спору і справа розгляду в судах не підлягає. Тому, для уникнення відмови у прийнятті позовної заяви з підстави, що справа не підлягає розгляду у відповідних судах, радимо Вам перед зверненням до суду обов'язково скористатись своїм правом вирішити спір безпосередньо з ТОВ «Київоблгаз Збут», в ході чого Ви зможете з'ясувати всю інформацію щодо наявності чи відсутності порушень Ваших прав та законних інтересів та забезпечити доказову базу для звернення до суду, якщо таке звернення буде визнане Вами за необхідне.

З питань, які виникають у зв'язку з розподілом природного газу: незгоди з обліковими даними щодо обсягів спожитого газу, незгоди з діями контролерів, інших працівників ПАТ «Київоблгаз» щодо встановлення лічильників, проведення звіряння показань лічильника, обслуговування, повірки, ремонту газового обладнання, видачі технічних умов, інших питань, пов'язаних з наданням послуг приєднання чи іншої діяльності Оператора ГРМ, звернення необхідно надсилати до ПАТ «Київоблгаз»: адреса Київська обл., Києво-Святошинський р-н, м. Боярка, вул. Шевченка, 178, індекс 08150, телефон: (044) 205-53-41, офіційний сайт: <https://kv.104.ua>.