

## **ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН**

Порядок подання, розгляд та відповідь на пропозиції, заяви чи скарги (надалі звернення) регламентуються законом України «Про звернення громадян».

Відповідно до законодавства, споживачі послуг мають право написати звернення, скаргу чи подати запит для отримання інформації, яка їх цікавить. Форму, порядок та терміни розгляду звернень регулюють Закони України "Про звернення громадян", "Про доступ до публічної інформації" та "Про захист прав споживачів".

Звернення може бути:

- усним (викладеним Вами на особистому прийомі). Координати і телефони вказані в розділі Контакти.

- письмовим (надісланим поштою або переданим особисто або через уповноважену особу в ТОВ "ДНІПРОЕНЕРГОЗБУТ").

### **Вимоги до звернень**

- Про вимоги до звернень громадян та терміни їх розгляду Ви можете дізнатись із Закону України "Про звернення громадян" від 02.10.1996 № 393/96-ВР

- У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання заявника, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

- Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

- Звернення, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

- Письмове звернення може бути надіслано поштою або передано громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства. Без дотримання цих вимог, звернення повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 днів від дати його надходження.

### **Терміни розгляду звернень**

- Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження.

- Звернення, які не потребують додаткового вивчення, – від 1 до 15 днів з дня їх отримання.

- Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівником встановлюється термін, необхідний для його розгляду. Про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

- На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочений від встановленого законодавством терміну.

Не розглядаються повторні звернення одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті.

### **Процедура досудового врегулювання спорів**

У разі виникнення спору з питань, які виникають у зв'язку з постачанням природного газу, зокрема незгоди з проведеними нарахуваннями за природний газ, проведення звіряння оплат за газ чи іншої діяльності ТОВ «ДНІПРОЕНЕРГОЗБУТ», Ви можете звернутись до контакт-центру товариства за телефоном :+38(067) 200-59-89.

У разі невирішення Вашого питання шляхом переговорів, незадоволення наслідками усного розгляду або Вашого небажання вести переговори усним шляхом, звертайтеся до ТОВ

«ДНПРОЕНЕРГОЗБУТ» із заявою (претензією). В заяві (для пришвидшення її розгляду) слід зазначити:

- назву заявника - юридичної особи;
- код за ЄДРПОУ;
- ЄІС-код;
- поштова адреса;
- виклад питання, яке викликає спір;
- суть прохання, очікуваного наслідку звернення.

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 додаватись платіжна вимога-доручення на суму претензії. Претензія підписується повноважною особою підприємства, організації або їх представником та надсилається до ТОВ «ДНПРОЕНЕРГОЗБУТ» 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 НКРЕКП: тел. (044) 204-48-27; E-mail: [box@nerc.gov.ua](mailto:box@nerc.gov.ua), офіційний інтернет-сайт НКРЕКП: <http://www.nerc.gov.ua/>, або до суду.

Звернення до НКРЕКП 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 зазначати 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 «ДНПРОЕНЕРГОЗБУТ», 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.