

Порядок подання звернень, вирішення спорів з питань постачання газу та електричної енергії та електронебезпеки

1. Досудове врегулювання (шляхом переговорів)

Першим кроком є спроба вирішити спір безпосередньо з вашим постачальником газу.

- **Звернення до постачальника:** Споживач має подати офіційне звернення (письмово або на електронну пошту) до свого постачальника газу. У зверненні слід чітко викласти суть проблеми (наприклад, незгода з нарахуваннями, якістю послуг, перериванням постачання тощо).
- **Термін розгляду:** Постачальник зобов'язаний розглянути скаргу та повідомити споживача про результати її розгляду протягом **одного місяця**.

2. Звернення до Регулятора (НКРЕКП)

Якщо шляхом переговорів досягти згоди не вдалося, або якщо постачальник не надав відповіді у встановлений термін, споживач має право звернутися до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП).

- **Функції НКРЕКП:** Регулятор розглядає скарги споживачів та може вживати заходів державного контролю щодо постачальників.
- **Порядок звернення:** Звернення можна подати поштою, електронною поштою (pr@necr.gov.ua), через скриньку для кореспонденції в офісі НКРЕКП або через форми електронних звернень на веб-сайті.
- **Важливо:** Звернення до НКРЕКП не є заходом досудового врегулювання спору в розумінні процесуального законодавства і не позбавляє права звернутися до суду.

3. Судовий порядок

Кінцевим етапом, якщо попередні методи не принесли результату, є звернення до суду.

- **Право на звернення:** Споживач або постачальник мають право передати спір на розгляд до суду відповідно до чинного законодавства України.
- **Підсудність:** Зазвичай такі спори розглядаються в місцевих загальних судах (для побутових споживачів) або господарських судах (для юридичних осіб/бізнесу).

Корисні контакти ДП «КИЇВГАЗЗБУТ»:

- **Телефон:** +38 (077) -708-8-708
- **Веб-сайт:** kgzbut@com.ua
- **E-mail:** welcome@kgzbut.com
- **Адреса:** Україна, 03124. м. Київ, вул. Миколи Василенка, будинок 5, кабінет 109
- **Режим роботи:** Пн – Чт: 8:30 - 17:30; Пт: 8:30 - 16:15; Перерва: 13:00 - 13:45, Вихідні: Сб – Нд
- **ПІБ відповідального працівника:** Нацвін-Степанов Євгеній Борисович

В разі виникнення небезпечної ситуації, пов'язаної із електричною енергією, необхідно терміново звернутись до одного із обленерго, до мереж якого підключене ваше підприємство.

Контактні дані обленерго розміщені на сайті Міністерства енергетики України за посиланням

<https://www.mev.gov.ua/storinka/kontakty-postachalnykiv-1>