

СПОСОБИ ДОСУДОВОГО ВИРІШЕННЯ СПОРІВ.

Спільні питання між Споживачем і Постачальником щодо постачання природного газу, оплати послуг Постачальника, відшкодування збитків тощо мають вирішуватися шляхом переговорів та консультацій.

У разі виникнення спірних питань, пов'язаних із постачанням природного газу, Споживач може звернутись до Контакт-центру або до Точки контакту (енергоофісу). Окрім усного звернення Споживач може звернутись до Постачальника із письмовою заявою.

У заяві слід зазначити:

- прізвище, ім'я, по-батькові Споживача (заявника) або 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;
- номер особового рахунку;
- зміст питання;
- поштову адресу;
- адресу електронної пошти;
- бажаний спосіб отримання відповіді (на електронну пошту чи звичайним листом);

Письмове звернення повинно бути підписано заявником із зазначенням дати.

Заява може бути оформлена в довільній формі або за формою розміщеною [на сайті](#) або у особистому кабінеті Споживача. Споживач може направити лист, в якому зазначається така ж інформація, як визначена для заяви.

Точкою контакту для подання звернень є енергоофіс поштова адреса: 49074, Дніпропетровська область, м. Дніпро, проспект Слобожанський, будинок 127 Б. Телефони: (056) 770 11 55, (067) 770 11 55, (050) 770 11 55; e-mail dp@yasno.com.ua. Режим роботи: Понеділок – Четвер з 8:00 до 17:00, П'ятниця з 8:00 до 16:45, вихідні: субота та неділя.

Відповідальна особа за розв'язання спорів: Директор - Федько Юрій Богданович.

У випадку неможливості досягнення згоди між Споживачем та Постачальником у процесі переговорів і консультацій, Сторони мають право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора або його територіального підрозділу. Врегулювання суперечок Регулятором або його територіальним підрозділом здійснюється відповідно до затвердженого Регулятором порядку.

Звернення до Регулятора або його територіального підрозділу не позбавляє Сторону права на вирішення спору в судовому порядку.