

**Процедура вирішення спорів постачальником і контактна інформація  
підрозділів ТОВ «ОДЕСЬКИЙ ЕНЕРГЕТИЧНИЙ АЛЬЯНС»  
відповідальних за розв'язання спорів та способи досудового вирішення  
спорів з постачальником**

Спори між споживачем і постачальником вирішуються зазвичай шляхом усних переговорів.

У разі відсутності можливості безпосереднього контакту досудове врегулювання здійснюється шляхом направлення звернення постачальнику у вигляді заяви, скарги, претензії, в якій споживач детально зазначає суть, причини, наслідки спірного питання та бажаний кінцевий очікуваний результат розгляду звернення.

Всі Спори і розбіжності, які можуть виникнути щодо тлумачення і застосування Договору поставки природного газу або в зв'язку з ним, або інші суперечки, які можуть виникнути при взаємодії між Постачальником і Споживачем будуть вирішуватися шляхом переговорів і консультацій.

Постачальник зобов'язаний розглянути всі скарги, отримані від Споживачів, і протягом одного місяця повідомити про результати їх розгляду. Звернення/скарги/претензії можуть подаватись наступним чином:

- усно: за допомогою телефону або під час особистого прийому посадовими особами та/або іншими відповідальними особами Товариства, які згідно своїх посадових обов'язків наділенні відповідними повноваженнями та реєструється в установленому порядку. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду споживач повідомляється письмово, або усно за вибором споживача;

- письмово: за допомогою поштового зв'язку, надаватися споживачем особисто або передаватися через уповноважену особу, повноваження якої оформлені відповідно до вимог чинного законодавства. Письмове звернення/скарга/претензія також може бути надіслане з використанням засобів електронного зв'язку.

Звернення/скарга/претензія може бути залишено без розгляду і вирішення у разі якщо вони не відповідають встановленим законодавством вимог (Закон України «Про звернення громадян» <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>)

Запити на публічну інформацію розглядаються і вирішуються у відповідності із Законом України "Про доступ до публічної інформації".

У випадку неможливості досягнення згоди Сторін в 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 Сторони права на вирішення спору в судовому порядку.

Контактна інформація підрозділів ТОВ «ОДЕСЬКИЙ ЕНЕРГЕТИЧНИЙ АЛЬЯНС» відповідальних за розв'язання спорів:

Телефон для звернень щодо врегулювання спорів: (067) 715-94-74

Точка контакту для вирішення спорів шляхом переговорів: Одеська обл., місто Одеса, простект Шевченка, будинок 4д, офіс 66

Адреса для направлення письмових звернень поштовим зв'язком:  
65044, Одеська обл., місто Одеса, простект Шевченка, будинок 4д, офіс 66

Адреса електронна пошти для направлення звернень в електронній формі:  
[oea.odessa@gmail.com](mailto:oea.odessa@gmail.com)

Графік роботи: Понеділок – Четвер: з 9:00 до 17:00 год., П'ятниця: з 9:00 до 16:00 год. Обідня перерва: з 13:00 до 14:00 год. Вихідні дні: субота та неділя

Особа відповідальна за досудове врегулювання спорів - директор Товариства Тітовський Денис Анатолійович.

Особистий прийом директором здійснюється щосереди з 14:00 до 16:00 за адресою: 65044, м. Одеса, проспект Шевченка, 4д, оф. 66 або в інший час, визначений за попередньою домовленістю