

# ТОВ "ЕНТРА М"

04209, м. Київ, вул. Озерна, буд. 1, офіс 44  
IBAN UA353006140000026002500355002  
в АТ "КРЕДІ АГРИКОЛЬ БАНК" м. Київ  
Телефон: +38 (044) 227 50 72  
e-mail: [tov.entra@gmail.com](mailto:tov.entra@gmail.com), website: [entra.com.ua](http://entra.com.ua)



## Процедура вирішення спорів

Всі спори та суперечки, що виникають з питань тлумачення і застосування Договору про постачання електричної енергії або в зв'язку з ним, а також інші суперечки, що можуть виникнути при взаємодії між ТОВ «ЕНТРА М» (далі – електропостачальник) і Споживачем, вирішуються шляхом переговорів у справедливий і швидкий спосіб.

Електропостачальник зобов'язується розглянути, отримані від Споживачів, скарги і повідомляти про результати їх розгляду впродовж одного місяця.

У випадку недосягнення згоди шляхом переговорів, Споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – Регулятор) у відповідності до статті 21 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» та/або передати спір на розгляд до суду у відповідності до умов договору та чинного законодавства України.

### Функції та повноваження Регулятора

Регулятор забезпечує захист прав та законних інтересів Споживачів товарів (послуг), які виробляються (надаються) суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, розгляд звернень таких Споживачів та врегулювання спорів, надання роз'яснень з питань застосування нормативно-правових актів Регулятора.

### Розгляд скарг та врегулювання спорів

Регулятор розглядає скарги Споживачів щодо порушення їхніх прав та інтересів суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, а також вирішує спори, що виникають між суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, з питань:

доступу/приєднання до електричних, теплових та газових мереж, нафто- та продуктопроводів, мереж централізованого водопостачання і водовідведення;  
дотримання суб'єктами господарювання ліцензійних умов;  
якості товарів і послуг, що надаються Споживачам у сферах енергетики та комунальних послуг;  
інших питань, розгляд яких віднесено законом до компетенції Регулятора.

Регулятор розглядає скарги Споживачів відповідно до Закону України «Про звернення громадян». Вирішення спорів, що виникають між суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, здійснюється у порядку, затвердженому Регулятором.

Під час розгляду скарг, вирішення спорів Регулятор має право вимагати від суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг,

копії документів, пояснення та іншу інформацію, необхідні для встановлення фактичних обставин справи та врегулювання спорів.

До прийняття рішення по суті спірного питання Регулятор може проводити попередні слухання із залученням заінтересованих осіб та, за потреби, проводити позапланові перевірки. Порядок проведення попередніх слухань визначається Регулятором.

За результатами розгляду скарги, вирішення спорів Регулятор приймає рішення про:

припинення порушення суб'єктом господарювання, що провадить діяльність у сфері енергетики та комунальних послуг, законодавства у відповідній сфері;

припинення порушення суб'єктом господарювання, що провадить діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, ліцензійних умов;

накладення штрафу на суб'єкта господарювання, що провадить діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, у встановленому порядку;

припинення розгляду звернення заявника.

Рішення Регулятора надається суб'єкту господарювання, що провадить діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, шляхом надсилання або вручення під розписку. Рішення, прийняте Регулятором у ході досудового розгляду спору, є обов'язковим до виконання учасниками спору і може бути оскаржене в суді.

### **Особа, відповідальна за врегулювання спорів від ТОВ «ЕНТРА М»:**

**Директор ТОВ «ЕНТРА М»:** Мельниченко Олена Григорівна

**Місцезнаходження:** 04209, Україна, місто Київ, вулиця Озерна, будинок 1, офіс 44

**Email:** [tov.entra@gmail.com](mailto:tov.entra@gmail.com)

**Веб сторінка:** [entra.com.ua](http://entra.com.ua)

**Телефон:** +380442275072

**Режим роботи:**

пн-пт з 09.00 до 18.00

перерва з 13.00 до 14.00

вихідні – сб, нд

Директор

О. Г. Мельниченко