

Процедура вирішення спорів

ТОВ «Мегаватт Енерго Сервісна Компанія» наполягає, що всі суперечки і розбіжності, що можуть виникнути за договорами постачання природного газу між постачальником і споживачем або у зв'язку з їх виконанням, вирішувати шляхом переговорів.

Всі спори та суперечки, що виникають між постачальником та споживачем, вирішуються шляхом переговорів у прозорий, справедливий і швидкий спосіб. Постачальник зобов'язаний розглянути усі скарги, отримані від споживачів, і протягом одного місяця повідомити про результати їх розгляду. У випадку недосягнення згоди шляхом переговорів, Споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора ринку природного газу 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 чинного законодавства України.

Усі спори та 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.

ТОВ «Мегаватт Енерго Сервісна Компанія» пропонує два способи досудового вирішення спорів:

- 1) усний (переговори, консультації);
- 2) письмовий (офіційна заява).

У разі порушення постачальником Правил та умов договору постачання природного газу споживач подає постачальнику претензію, складену в довільній формі, з поясненням суті спірних питань на наступну електронну адресу: office@megawatt.store

Ваше звернення буде розглянуте та надана відповідь. У разі можливості, буде запропоновано призначити час та місце проведення переговорів або консультації. У випадку неможливості досягнення згоди, Сторони мають право звернутися із заявою про вирішення спору до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП) або його територіального підрозділу та / або передати спір до суду, відповідно до чинного законодавства України.

Врегулювання суперечок Регулятором або його територіальним підрозділом здійснюється відповідно до затвердженого Регулятором порядку.

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

Постачальник не відповідає за ненадання або неякісне надання послуг з газопостачання, якщо це сталося з вини споживача (відмова в доступі до об'єкта споживача представникам постачальника у випадках, передбачених цими Правилами) або внаслідок надзвичайних ситуацій техногенного, природного або екологічного характеру.

У разі виникнення будь-яких питань або претензій просимо звертатися за телефоном:

+38 050 630 20 10

+38 098 630 20 10

+38 093 630 20 10

Відповідальний за розв'язання спорів Директор Башкаленко Костянтин Олександрович.

Режим роботи: понеділок - п'ятниця 9:00-18:00