

Процедура досудового врегулювання спорів

У разі виникнення спору з питань, які виникають у зв'язку з постачанням природного газу, зокрема незгоди з проведеними нарахуваннями за природний газ, проведення звірення оплат за газ чи іншої діяльності ТОВ «ІВАНО-ФРАНКІВСЬКГАЗ ЗБУТ», Ви можете звернутись до контакт-центру товариства за телефоном: 76-63-04 або безпосередньо до відповідних структурних підрозділів товариства:

Назва структурного підрозділу	Прізвище, ім'я, по-батькові відповідальної особи, посада	Телефон, години особистого прийому	Коло питань, які перебувають в компетенції підрозділу
ТОВ "ІВАНО-ФРАНКІВСЬКГАЗ ЗБУТ"	Пилипів Ю.М. - директор	72-52-62, середа з 9 до 11 год.	Адміністративно – господарська та комерційна діяльність підприємства.
ТОВ "ІВАНО-ФРАНКІВСЬКГАЗ ЗБУТ"	Чапор М.О. – головний бухгалтер	50-16-52, четвер з 10 до 12 год.	Податковий облік.
ТОВ "ІВАНО-ФРАНКІВСЬКГАЗ ЗБУТ"	Цимбаліста О.С.- начальник відділу супроводу клієнтів	72-52-64, четвер з 10 до 12 год.	Супровід юридичних осіб по укладанню договорів, лімітна дисципліна, тендерні процедури по закупівлі природного газу.
ТОВ "ІВАНО-ФРАНКІВСЬКГАЗ ЗБУТ"	Крамаренко О.О. – начальник відділу розрахунків	50-16-31, вівторок з 10 до 12 год.	Розрахунки за природний газ фізичних осіб (оплата, заборгованість, субсидія), розрахунки бюджетних установ, комунально-побутових організацій.

У разі не вирішення Вашого питання шляхом переговорів, незадоволення наслідками усного розгляду або Вашого небажання вести переговори усним шляхом, звертайтеся до ТОВ «ІВАНО-ФРАНКІВСЬКГАЗ ЗБУТ» із заявою (претензією). В заяві (для пришвидшення її розгляду) слід зазначити:

- прізвище, ім'я, по-батькові замовника, 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;
- ЄІС-код;
- поштова адреса;
- виклад питання, яке викликає спір;
- суть прохання, очікуваного наслідку звернення.

Заяву-претензію можна заповнити на сайті за посиланням ifgaszbut.104.ua або у Вашому особистому кабінеті. Заяви побутових споживачів розглядається протягом 5 робочих днів, а якщо для розгляду претензії необхідне додаткове вивчення обставин та матеріалів – якнайшвидше, але не пізніше 1 місяця з дня її надходження. Про наслідки її розгляду Вам буде повідомлено до закінчення зазначеного строку на зазначені в претензії реквізити.

До уваги юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців: Вашу претензію слід оформлювати відповідно до вимог статті 6 Господарсько-процесуального кодексу України, а саме: у претензії зазначаються:

- а) повне найменування і поштові реквізити заявника претензії та підприємства, організації, яким претензія пред'являється; дата пред'явлення і номер претензії;
- б) обставини, на підставі яких пред'явлено претензію; докази, що підтверджують ці обставини; посилання на відповідні нормативні акти;
- в) вимоги заявника;

г) сума претензії та її розрахунок, якщо претензія підлягає грошовій оцінці; платіжні реквізити заявника претензії;

д) перелік документів, що додаються до претензії, а також інших доказів.

Документи, що підтверджують вимоги заявника, додаються в оригіналах чи належним чином засвідчених копіях. Документи, які є у другої сторони, можуть не додаватися до претензії із зазначенням про це у претензії. До претензії про сплату грошових коштів може додаватися платіжна вимога-доручення на суму претензії. Претензія підписується повноважною особою підприємства, організації або їх представником та надсилається до ТОВ «ІВАНО-ФРАНКІВСЬКГАЗ ЗБУТ» рекомендованим або цінним листом чи вручається під розписку.

Претензії юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців розглядаються протягом 10 днів з дня її одержання. Про наслідки її розгляду Вам буде повідомлено на зазначені Вами у претензії реквізити.

У разі не вирішення Вашого питання в претензійному порядку, Ви можете звернутись до територіального підрозділу Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП) у Івано-Франківській області: адреса Максимовича, 7, телефон тел. (0 342(2)) 6-65-92, тел./факс 59-40-64, E-mail: energo.if@newline.net.ua; до НКРЕКП: 03057 м. Київ, вул. Смоленська, 19, тел. (044) 204-48-27; E-mail: box@nerc.gov.ua, офіційний інтернет-сайт НКРЕКП: <http://www.nerc.gov.ua/>, або до суду.

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

До уваги споживачів! Чинне процесуальне законодавство, яке врегульовує порядок судового вирішення спорів не містить прямої норми щодо відмови у прийнятті позовної заяви у разі недодержання досудового порядку вирішення спорів. Однак, в позовній заяві слід зазначити які Ваші права та законні інтереси було порушено, а за відсутності порушеного права – відсутній предмет спору і справа розгляду в судах не підлягає. Тому, для уникнення відмови у прийнятті позовної заяви з підстави, що справа не підлягає розгляду у відповідних судах, радимо Вам перед зверненням до суду обов'язково скористатись своїм правом вирішити спір безпосередньо з ТОВ «ІВАНО-ФРАНКІВСЬКГАЗ ЗБУТ», в ході чого Ви зможете з'ясувати всю інформацію щодо наявності чи відсутності порушень Ваших прав та законних інтересів та забезпечити доказову базу для звернення до суду, якщо таке звернення буде визнане Вами за необхідне.