

### **Методи досудового вирішення спорів**

Спірні питання між споживачем і постачальником щодо постачання природного газу, оплати послуг постачальника, відшкодування збитків тощо мають вирішуватися шляхом переговорів, а у разі недосягнення згоди - у судовому порядку. Споживач та постачальник не обмежуються в праві звернутися до Регулятора чи його територіальних підрозділів за відповідними роз'ясненнями щодо застосування цих Правил та правовідносин на ринку природного газу. Спори між споживачем і постачальником вирішуються шляхом досудового врегулювання спорів у прозорий, справедливий і швидкий спосіб. Постачальник зобов'язаний розглянути всі скарги, отримані від споживачів, і протягом одного місяця повідомити про результати їх розгляду. Процедура вирішення спорів постачальником і контактна інформація підрозділів постачальника, відповідальних за розв'язання спорів (телефони, e-mail, режим роботи, адреси, П.І.Б. відповідальних працівників тощо), публікуються на його сайті. У разі недосягнення між споживачем та постачальником згоди спірні питання вирішуються у порядку, встановленому чинним законодавством, у тому числі в судовому порядку.

Контактна інформація постачальника:

Адреса: 65012, м. Одеса, вул. Велика Арнаутська, 236

Телефон: +38 (050) 398-99-50;

Режим роботи: Понеділок – п'ятниця, з 9-00 до 17-00;

e-mail: abon@cgr.com.ua (з поміткою «для юридичної служби»)

Контактна особа: Начальник абонентського відділу Людмила Дубілей