

Врегулювання спорів

- У випадку виникнення будь-яких спірних питань, будь ласка звертайтеся за адресою: м. Дніпро, вул. Короленко, буд. 14/16 прим. 1 або за електронною поштою: office@ped.com.ua
- Особа, відповідальна за врегулювання спорів: Керівник – Гончаров Микола Вікторович
- Всі спори та суперечки, що виникають між постачальником та споживачем, вирішуються шляхом проведення переговорів. У такий порядок спори мають бути вирішені у прозорий, справедливий і швидкий спосіб.
- Для цілей цього розділу веб-сайта під споживачем розуміється особа, яка уклала з ТОВ «Променерго Дніпро» договір постачання електричної енергії з метою використання для власних потреб або використання в якості сировини, а не для перепродажу.
- У разі, якщо між постачальником та споживачем спір або суперечка не можуть вирішитися шляхом проведення переговорів, споживач може звернутися з метою їх вирішення до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі - НКРЕКП або Регулятор).
- Споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору або суперечки до Регулятора у відповідності до статті 21 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг».
- НКРЕКП, розглядає скарги споживачів щодо порушення їхніх прав та інтересів суб'єктами ринку електричної енергії, зокрема, з питань:
 - дотримання суб'єктами ринку електричної енергії ліцензійних умов;
 - якості товарів і послуг, що надаються споживачам суб'єктами ринку електричної енергії;
 - інших питань, розгляд яких віднесено законодавством до компетенції Регулятора.
- Регулятор розглядає скарги споживачів відповідно до Закону України "Про звернення громадян". Вирішення спорів, що виникають між суб'єктами ринку електричної енергії здійснюється у порядку, затвердженому Регулятором.
- Під час розгляду скарг, вирішення спорів Регулятор має право вимагати від суб'єктів ринку електричної енергії, копії документів, пояснення та іншу інформацію, необхідні для встановлення фактичних обставин справи та врегулювання спору або суперечки.
- 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 або суперечок Регулятор приймає рішення про:
 - припинення порушення законодавства суб'єктом ринку електричної енергії;
 - припинення порушення ліцензійних умов суб'єктом ринку електричної енергії;
 - накладення штрафу на суб'єкта ринку електричної енергії;
 - припинення розгляду звернення заявника.
- Рішення Регулятора надається суб'єкту ринку електричної енергії 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.
- Спори або суперечка між споживачем та постачальником електричної енергії можуть бути передані на розгляд відповідного суду згідно із встановленими правилами підвідомчості та підсудності. Не застосування заінтересованою стороною засобів досудового врегулювання спорів, передбачених законодавством або договором між постачальником та споживачем електричної енергії, не перешкоджає такій стороні у зверненні до суду за захистом своїх прав та охоронюваних законом інтересів.