

Відповідно до статті 13 Закону України «Про ринок природного газу», Типового договору розподілу природного газу, затвердженого постановою НКРЕКП від 30.09.2015 № 2498, Кодексу газорозподільних систем, затвердженого Постановою НКРЕКП від 30.09.2015 № 2494 , **побутовий споживач послуг з розподілу природного газу, має право на:**

1) на отримання цілодобового доступу до газорозподільної системи та передачу належних Споживачу об'ємів (обсягів) природного газу з належним рівнем надійності, безпеки, якості та величини його тиску за умови дотримання ним вимог Типового договору розподілу природного газу та Кодексу газорозподільних систем;

2) на перерахунок наданих послуг за Договором розподілу природного газу у разі недотримання Оператором ГРМ рівня якості та/або величини тиску природного газу, що передається на межі балансової належності об'єкта Споживача;

3) вимагати від Оператора ГРМ письмову форму Договору на розподіл природного газу, завірену печаткою Оператора ГРМ;

4) ініціювати перевірку роботи комерційного вузла обліку (лічильника газу) у порядку, визначеному Кодексом газорозподільних систем;

5) звертатися до Оператора ГРМ зі скаргами та пропозиціями щодо виконання умов Договору розподілу природного газу;

6) на отримання компенсації у разі невідповідності якості природного газу параметрам, визначеним Кодексом газорозподільних систем;

7) не частіше одного разу на три місяці звернутись до Оператора ГРМ із письмовою заявою про проведення звіряння фактично використаних об'єктом споживача об'ємів природного газу та сплачених коштів за послуги розподілу природного газу з підписанням відповідного акта.

8) інші права, передбачені Договором на розподіл природного газу та Кодексом газорозподільних систем.

Порядок подання та розгляду звернень, скарг та звернень щодо надання послуг з розподілу природного газу

Якщо в процесі розподілу природного газу виникнуть питання або скарги, Ви можете звернутися до ПрАТ «УМАНЬГАЗ» у один з таких способів:

1. надіслати поштою на адресу: вул. Дерев'янка, 19, м. Умань, Черкаської області, 20300, Україна;
2. особисто передати до Товариства, за зазначеною вище адресою;
3. під час особистого прийому керівництва Товариства;
4. надіслати електронний лист на адресу: office@umangaz.com.ua ;
5. зателефонувавши на Кол-центр за номером: **0 800 50 45 67**

Загальні засади реалізації права громадян на звернення визначаються Законом України «Про звернення громадян».

Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

У разі виникнення у споживача будь-яких спірних питань, пов'язаних із виконанням, тлумаченням або застосуванням Договору розподілу природного газу, а також питань, що виникають у процесі здійснення ПрАТ «УМАНЬГАЗ» супутньої діяльності, сторони насамперед прагнуть врегулювати їх мирним шляхом. Для цього застосовуються переговори, консультації та інші передбачені законодавством способи досудового врегулювання спорів, що забезпечують прозорість, справедливість та оперативність їх вирішення.

У випадку неможливості досягнення згоди Сторін в процесі переговорів і консультацій, Сторони мають право звернутися із заявою про вирішення спору до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг або його територіального підрозділу і / або передати спір до судів України.