Голові Правління

ПрАТ "Кіровоградобленерго"

Студентський бульвар, 15,

м. Кропивницький, 25015

*або* Начальнику \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ РЕМ

ПрАТ «Кіровоградобленерго»

Адреса РЕМ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(вибрати необхідне: звернення/скарга/претензія)

Зміст звернення/скарги/претензії з відповідними підтверджуючими документами

Повна адреса розташування електроустановок споживача \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Номер договору про надання послуг з розподілу електричної енергії \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата укладання \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*При зверненні фізичної особи:*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата підпис ПІБ (повністю)

*При зверненні юридичної особи:*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Назва підприємства/ посада керівника підпис ПІБ керівника

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата

**Інструкція про подання звернень/скарг/претензій**

Якщо споживач вважає, що порушено його права чи законні інтереси в сфері електроенергетики, у тому числі щодо якості постачання електричної енергії, він може звернутися до учасника роздрібного ринку електроенергії з зверненням/скаргою/претензією щодо усунення таким учасником порушення та відновлення прав та законних інтересів споживача.

1. Звернення/скарги/претензії до ПрАТ "Кіровоградобленерго" можна подати наступним чином:

* надіслати поштою на адресу: м. Кропивницький, Студентський бульвар, 15;
* особисто передати за зазначеною вище адресою;
* надіслати електронний лист на адресу: kanc@kr.energy.gov.ua;
* під час особистого прийому керівниками ПрАТ "Кіровоградобленерго";
* зателефонувати на Кол-центр за номером: 0-800-501-148, (0522) 35-68-51;
* звернутися до Інформаційно-консультаційного центру за адресою:

м. Кропивницький, вул. Велика Перспективна, 78, тел. (0522) 35-68-22;

* з використанням мобільного додатку "Енергетика Онлайн".

Для надання повідомлення про загрозу електробезпеки необхідно зателефонувати за телефонами Кол-центру, який працює цілодобово.

2. Вимоги до оформлення звернення/скарги/претензії.

У зверненні повинно бути зазначено:

* для побутового споживача: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання;
* для юридичного споживача, фізичної особи-підприємця: назва, юридична адреса, адреса знаходження об’єкта електропостачання;
* викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Письмове звернення/скарга/претензія без зазначення місця проживання, не підписане автором, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визначається анонімним і розгляду не підлягає.

3. Розгляд звернення/скарги/претензії.

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, керівництво ПрАТ «Кіровоградобленерго» встановлює 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.

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

4. Керівники ПрАТ "Кіровоградобленерго" проводить особистий прийом громадян. Графік прийому опублікований на веб-сайті ПрАТ "Кіровоградобленерго".

Попередній запис на прийом споживачів здійснюється адміністратором сервісного центру ПрАТ "Кіровоградобленерго" за телефоном (0522) 35-68-21.

Якщо вирішити порушене в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду споживачу повідомляється письмово або усно, за бажанням споживача.