



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



Кому \_\_\_\_\_  
(ПрАТ "Кіровоградобленерго")

\_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові споживача)

\_\_\_\_\_ (місце проживання, повна адреса споживача)

\_\_\_\_\_ (за наявності електронна поштова адреса, на яку надсилається відповідь, номер телефону)

## ЗАЯВА

### щодо відшкодування збитків внаслідок недотримання показників якості електропостачання

(викладаються обставини події з обґрунтуваннями, інформація щодо точки розподілу, недотримання показників якості електропостачання в якій призвело до збитків) **в період з «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.** (зазначити орієнтовну дату та час виникнення порушення, яке призвело до збитків) **відбулось**

\_\_\_\_\_,  
(перерва в електропостачанні, коливання напруги\* тощо)

**яке призвело до** (вказати перелік майна, яке було пошкоджене або знищене внаслідок недотримання показників якості електропостачання)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.  
**Враховуючи викладене, прошу відшкодувати завданні збитки в розмірі \_\_\_\_\_ грн** (зазначити суму відшкодування збитків, що визначається відповідно до вартості заміни пошкодженого майна з урахуванням його зносу або вартості ремонту пошкодженого майна та інших витрат, понесених споживачем).

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

\_\_\_\_\_  
(підпис)

**До заяви в обов'язковому порядку додаються документи, що підтверджують пошкодження майна внаслідок перепаду напруги; квитанції, чеки, що підтверджують розмір завданих збитків.**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

\*- вказати час проведення вимірів та назву сертифікованого приладу, яким проведено виміри

**Примітка:** електронне звернення, якщо воно надсилається без використання електронного цифрового підпису, повинно мати вигляд скан-копії та/або фотокопії.

Дата

Підпис



## 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](mailto: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.