



Голові Правління
ПрАТ "Кіровоградобленерго"
Студентський бульвар, 15,
м. Кропивницький, 25015

або

Начальнику _____ ЕМ/МЕМ

ПрАТ «Кіровоградобленерго»

Адреса ЕМ/МЕМ _____

(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 його права або законні інтереси у сфері електроенергетики порушено, зокрема щодо якості та надійності розподілу електричної енергії, він має право звернутися до оператора системи розподілу із заявою, скаргою або претензією для усунення порушення та відновлення своїх прав і законних інтересів.

1. Способи подання звернення / претензії

Звернення (заява, скарга, претензія) до ПрАТ «Кіровоградобленерго» може бути подано заявником одним із таких способів:

- **поштовим відправленням:** 25015, м. Кропивницький, Студентський бульвар, 15;
- **електронною поштою:** kanс@kiroe.com.ua;
- **засобами телефонного зв'язку (кол-центр):** 0-800-501-148 (безкоштовно в межах України);
- **особисто** — під час особистого прийому керівником або іншою уповноваженою посадовою особою Товариства;
- **через Центри обслуговування споживачів електричних мереж;**
- **шляхом заповнення електронної форми звернення на офіційному вебсайті Товариства:** <https://kiroe.com.ua/>;
- **через сервіс «Особистий кабінет»;**
- **через мобільний застосунок «Енергетика Онлайн».**

2. Особливості подання та розгляду скарг

Розгляд скарг здійснюється через Центр розгляду скарг, який є структурним підрозділом Товариства, створеним відповідно до постанови НКРЕКП № 2408 від 30.12.2024.

Скарга може бути подана:

- **електронною поштою:** срс@kiroe.com.ua;
- **за телефоном:** (0522) 35-68-20;
- іншими способами, передбаченими для подання звернень (зазначеними в розділі 1 цієї Інструкції).

Розгляд скарг здійснюється на безоплатній основі у строки та порядку, визначені нормативними актами та внутрішніми документами Товариства.

Детальна інформація щодо діяльності Центру розгляду скарг розміщена в окремому розділі вебсайту: <https://kiroe.com.ua/>

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

3. 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.

Керівники ПрАТ "Кіровоградобленерго" проводять особистий прийом громадян. Графік прийому зазвичай опублікований на веб-сайті ПрАТ "Кіровоградобленерго", якщо інше не передбачено законодавством. У разі його відсутності попередній запис на прийом здійснюється адміністратором сервісного центру ПрАТ "Кіровоградобленерго" за тел.(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.