

## **ПОРЯДОК ПОДАННЯ СПОЖИВАЧАМИ ЗВЕРНЕНЬ, СКАРГ, ПРЕТЕНЗІЙ ТА ЇХ РОЗГЛЯД ПОСТАЧАЛЬНИКОМ**

ТОВ «КРОПИВНИЦЬКЕНЕРГО» здійснює розгляд звернень, скарг, претензій споживачів у відповідності до Закону України «Про звернення громадян», Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України з урахуванням особливостей встановлених законодавством у сфері електропостачання.

Законом України «Про звернення громадян» визначаються загальні засади реалізації права громадян на звернення, яким передбачається право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, до засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їхньої статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

Відповідно до Закону під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Звернення може бути усним (викладеним громадянином і записаним посадовою особою на особистому прийомі) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства. Звернення може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Окрім того, Закон встановлює наступні вимоги до звернення:

- звернення адресуються органам державної влади і місцевого самоврядування, підприємствам, установам, організаціям незалежно від форм власності, об'єднанням громадян або посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених питань;
- у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина;
- викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

Варто зауважити, що письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Не розглядаються також повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Крім того, якщо питання, порушені в зверненні, одержаному органом державної влади, місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями незалежно від форм власності, об'єднаннями громадян або посадовими особами, не входять до їх повноважень, таке звернення в термін не більше п'яти днів пересилається ними за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

Стосовно строків розгляду звернень, Законом встановлено, що вони 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.

На обґрунтовану письмову вимогу споживача термін розгляду може бути скорочено від встановленого Законом терміну.

Розгляд звернення споживачів здійснюється без стягнення за це плати.

Всі спори та суперечки, що виникають з питань тлумачення і застосування Договору постачання електричної енергії або в зв'язку з ним, якості постачання електричної енергії або загрози електробезпеки, а також інші суперечки, які можуть виникнути при взаємодії між постачальником і споживачем, вирішуються шляхом переговорів у прозорий, справедливий і швидкий спосіб. Постачальник зобов'язаний розглянути усі скарги, отримані від споживачів, і протягом одного місяця повідомити про результати їх розгляду.

У випадку недосягнення згоди шляхом переговорів, споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – Регулятор, НКРЕКП) у відповідності до статті 21 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» та/або передати спір на розгляд до суду у відповідності до чинного законодавства України.

**Як подати письмове звернення/скаргу/претензію до ТОВ «КРОПИВНИЦЬКЕНЕРГО»**

Письмове звернення до Товариства можна подати наступним чином:

- надіслати поштою на адресу: **25002**, Україна, Кіровоградська область, м. Кропивницький, вул. Ельворті , буд. **7**, офіс **502**.
- особисто передати до Товариства, за зазначеною вище адресою;
- під час особистого прийому керівництва Товариства;
- надіслати електронний лист на адресу: **kropyvnytskenergo@ukr.net**;
- зателефонувавши контактним особам: **:+38(097)941-84-01**

### **Розгляд звернення/скарги/претензії, надісланого до ТОВ «КРОПИВНИЦЬКЕНЕРГО»**

Якщо в зверненні/скарзі/претензії вказана адреса електронної пошти, номер телефону або така інформація відома Товариству здійснюється надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення питання або повідомлення про початок розгляду звернення/скарги/претензії та строки його розгляду. Попередня відповідь надається протягом **3** робочих днів від дня отримання звернення/скарги/претензії.

Звернення/скарга/претензія розглядається в термін визначений чинним законодавством України.

Телефон для довідок за зверненнями споживачів: **+38(097)941-84-01**

Або електронним шляхом надіславши запит на: **kropyvnytskenergo@ukr.net**.

### **Особистий прийом керівництва ТОВ «КРОПИВНИЦЬКЕНЕРГО»**

Особистий прийом споживачів керівництвом Товариства проводиться лише за попереднім записом за телефоном: **:+38(097)941-84-01**.

Прийом здійснюється за адресою: **25002**, Україна, Кіровоградська область, м. Кропивницький, вул. Ельворті , буд. **7**, офіс **502**.