

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ ТОВ «ПОЛТАВАЕНЕРГОЗБУТ»  
«28» березня 2019 року № 61

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

## **I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

- 1.1 Ця інструкція про порядок подання звернень/скарг/претензій споживачів (далі – Інструкція) розроблена відповідно до Закону України «Про інформацію», Закону України «Про доступ до публічної інформації», Закону України «Про захист персональних даних», Закону України "Про звернення громадян" , Закону України «Про ринок електричної енергії», Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 року № 312.
- 1.2 Усі звернення громадян, що надходять безпосередньо до Товариства, розглядаються та вирішуються посадовими особами товариства.
- 1.3 Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян в товаристві несе Генеральний директор, в ЦОС – начальники ЦОС.

## **II. Способи подання та вимоги до оформлення звернень/скарг/претензій, які надходять на адресу Товариства**

- 2.1 Споживач, в тому числі споживачі з обмеженими можливостями, мають право подати звернення/скаргу/претензію будь-яким зручним способом (усно, письмово).

Усні звернення/скарги/претензії можуть бути надані під час особистого прийому в центрах обслуговування споживачів Товариства або за допомогою засобів телефонного або факсимільного зв'язку за номером: (0532) 510-633, через визначені контактні центри (за телефоном 0800-307-747). Зазначені звернення реєструються уповноваженою особою.

Письмове звернення надсилається на адресу Товариства, або відповідних центрів обслуговування споживачів, засобами поштового зв'язку чи через уповноважену споживачем особу (повноваження якої оформлені відповідно до вимог чинного законодавства). Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) на електронну адресу ТОВ «ПОЛТАВАЕНЕРГОЗБУТ»: [skarga@energo.pl.ua](mailto:skarga@energo.pl.ua) або подане через сайті: [www.energo.pl.ua](http://www.energo.pl.ua).
- 2.2 Для споживачів - осіб з обмеженими можливостями за їх офіційним зверненням/скаргою/претензією Товариство має надавати інформацію з урахуванням їх особливих потреб, зокрема шляхом: розміщення інформації у виставлених споживачу рахунках та в додатках до них з використанням шрифту більшого кеглю; надання аудіозапису інформації; усного повідомлення засобами телефонного зв'язку та/або особисто представником учасника роздрібного ринку.
- 2.3 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. 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.

2.4 Для прискорення розгляду, звернення/скарги/претензії необхідно направляти у відповідні центри обслуговування споживачів Товариства за місцем розташування електроустановок споживача. До складу Товариства входить 26 центрів обслуговування споживачів:

№ п/п	Назва центру обслуговування споживачів	Зона обслуговування	Адреси ЦОС	Телефони ЦОС
1	Гадяцький ЦОС	Гадяцький район	37300, м. Гадяч, вул. Драгоманова, 2-а	(5354) 2-39-02
2	Глобинський ЦОС	Глобинський район	39000, м. Глобине, вул. Володимирівська, 205	(5365) 2-44-32
3	Гребінківський ЦОС	Гребінківський район	37400, м. Гребінка, вул. Локомотивна, 32	(5359) 9-25-01
4	Диканський ЦОС	Диканський район	38500, м. Диканька, вул. Пушкіна, 41	(5351) 9-74-30
5	Зіньківський ЦОС	Зіньківський район	38100, м. Зіньків, вул. Гоголя, 4	(5353) 3-11-33
6	Карлівський ЦОС	Карлівський район	39500, м. Карлівка, вул. Радичева, 16	(5346) 2-29-94
7	Кобеляцький ЦОС	Кобеляцький район	39200, м. Кобеляки, вул. Раїси Кириченко, 41	(5343) 3-21-13
8	Козельщинський ЦОС	Козельщинський район	39100, смт. Козельщина, вул. Енергетиків, 3	(5342) 3-22-47
9	Комсомольський ЦОС	м. Комсомольск	39800, м. Горішні Плавні, вул. Гірників, 22	(5348) 4-82-71
10	Котелевський ЦОС	Котелевський район	38600, смт. Котельва, вул. Козацька, 67	(5350) 2-17-33
11	Красногорівський ЦОС	Великобагачанський район	38341, с. Красногорівка, вул. Гоголя, 1/3	(5345) 9-17-67
12	Кременчуцький ЦОС	м. Кременчук та Кременчуцький район	39601, м. Кременчук, проспект Свободи, 8	(5366) 76-02-40
13	Лохвицький ЦОС	Лохвицький район	37200, м. Лохвиця, пер. Тесленка, 9а	(5356) 3-16-81
14	Лубенський ЦОС	Лубенський район	37500, м. Лубни, вул. Братська, 1	(5361) 7-82-08
15	Машівський ЦОС	Машівський район	39400, смт. Машівка, вул. Незалежності, 138	(5364) 9-10-93
16	Миргородський ЦОС	Миргородський район	37600, м. Миргород, вул. Котляревського, 59	(5355) 2-13-01
17	Новосанжарський ЦОС	Новосанжарський район	39300, смт. Нові Санжари, вул. Чкалова, 11	(5344) 3-15-51
18	Оржицький ЦОС	Оржицький район	37700, смт. Оржиця, вул. Онбиша, 17	(5357) 9-12-05
19	Пирятинський ЦОС	Пирятинський район	37000, м. Пирятин, вул. Соборна, 40	(5358) 2-03-90

20	Полтавський ЦОС	м. Полтава та Полтавський район	36007, м. Полтава, вул. Маршала Бірюзова, 47-А	(5322) 516-519, 510-820
21	Решетилівський ЦОС	Решетилівський район	38400, м. Решетилівка, вул. Покровська, 75	(5363) 2-17-93
22	Семенівський ЦОС	Семенівський район	38200, смт, Семенівка, вул. Пушкіна, 111	(5341) 912-96
23	Хорольський ЦОС	Хорольський район	37800, м. Хорол, вул. Лагодинська, 90/2	(5362) 4-17-10
24	Чорнухинський ЦОС	Чорнухинський район	37100, смт, Чорнухи, вул. Скворороди, 13	(5340) 5-25-08
25	Чутівський ЦОС	Чутівський район	38800, смт, Чутове, вул. Короленко, 14	(5347) 9-16-94
26	Шишацький ЦОС	Шишацький район	38000, смт, Шишаки, вул. Будівельників, 8	(5352) 9-21-37

Крім того, функцією мобільного додатку «Енергетика Онлайн» для споживачів передбачається можливість оперативно надіслати скаргу до відповідної компанії. Мобільний додаток заможливе завантажити через Google Play.

Усі звернення/скарги/претензії, які надходять на офіційну електронну адресу Товариства [skarga@energo.pl.ua](mailto:skarga@energo.pl.ua) з мобільного додатку «Енергетика Онлайн» реєструються в установленому законом порядку та повинні бути розглянуті не менше ніж за 30 днів.

У всіх питаннях, не висвітлених цією інструкцією, виконавці керуються Законом України "Про звернення громадян" від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР.

Начальник відділу  
з правового забезпечення

С.С. Лоскот