

**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, у відділеннях – провідні фахівці.

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/відділеннях Товариства або за допомогою засобів телефонного зв'язку за номерами Кол-центру: 0800-307-747, 099-330-77-47, 098-030-77-47, 073-030-77-47, (0532) 648-707. Зазначені звернення реєструються уповноваженою особою.

Письмове звернення надсилається на адресу Товариства, або відповідних центрів обслуговування споживачів/відділень, 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 або подане через сайт: 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 до відповідних Центрів обслуговування споживачів/відділень Товариства за місцем розташування електроустановок споживача. До складу Товариства входить наступні Центри обслуговування споживачів/відділення:

№ п/п	Назва ЦОС/відділення	Адреса	Номер телефону/електронна пошта
1	Кременчуцький ЦОС	39601, Полтавська область, м. Кременчук, проспект Свободи, 8	cos_kr01@energo.pl.ua cos_kr02@energo.pl.ua (067) 571-66-97 (095) 559-84-08 (067) 571-64-84 (067) 571-66-51 (0536) 73-90-27 (0536) 73-90-28 (0536) 73-90-25 (0536) 74-72-17 (0536) 73-90-26 (0536) 73-90-29
	Горішньоплавнівське відділення	39803, Полтавська область, м. Горішні Плавні, вул. Гірників, 22	cos_km01@energo.pl.ua (095) 333-40-08 (067) 571-62-46 (05348) 4-40-14 (05348) 4-40-15
	Глобинське відділення	39000, Полтавська область, м. Глобине, вул. Володимирівська, 205Г	cos_gb01@energo.pl.ua (095) 335-73-45 (050) 313-04-16 (050) 313-04-18 (050) 313-21-93 (050) 313-21-94
	Козельщинське відділення	39100, Полтавська область смт Козельщина, вул. Енергетиків, 3Б	cos_kz01@energo.pl.ua (067) 571-63-57 (095) 336-27-95 (05342) 3-22-47
	Семенівське відділення	38200, Полтавська область, смт. Семенівка, вул. Пушкіна, 111А	cos_sm01@energo.pl.ua (050) 051-44-04 (050) 307-14-08 (05341) 9-18-57
2	Миргородський ЦОС	37600, Полтавська область, м. Миргород, вул. Котляревського, 59, приміщення 1	cos_mg01@energo.pl.ua (095) 335-27-43 (067) 571-58-37 (050) 341-06-62 (050) 910-23-26 (050) 961-74-01 (05355) 5-14-08

	Гадяцьке відділення	37300, Полтавська область, м. Гадяч, вул. Драгоманова, будинки 2а	cos_gd01@energo.pl.ua (095) 335-34-14 (050) 313-20-51 (050) 313-20-99 (050) 313-21-83 (05354) 2-39-02
	Красногорівське відділення	38341, Полтавська область, с. Красногорівка, вул.Гоголя,1/4	cos_kg01@energo.pl.ua (095) 336-57-63 (066) 600-23-76 (05345) 9-37-17
	Лохвицьке відділення	37200, Полтавська область, м. Лохвиця, провулок Тесленка, 9а/1	cos_lh01@energo.pl.ua (095) 336-57-82 (066) 600-23-90 (05356) 3-16-81
	Шишацьке відділення	38000, Полтавська область, смт Шишаки, вул. Будівельників, 8Б	cos_sh01@energo.pl.ua (095) 338-27-94 (099) 080-00-75 (05352) 9-21-37 (05352) 9-12-60
3	Лубенський ЦОС	37500, Полтавська область, м. Лубни, вул. Братська, 1, нежитлове приміщення 1	cos_lu01@energo.pl.ua (095) 334-37-48 (050) 023-04-80 (050) 961-71-74 (050) 961-73-51 (05361) 7-00-72
	Гребінківське відділення	37400, Полтавська область, м. Гребінка, вул. Локомотивна, 32/1	cos_gr01@energo.pl.ua (050) 351-01-08 (067) 571-64-21
	Оржицьке відділення	37700, Полтавська область, смт Оржиця, вул. Онбиша,4а, приміщення № 1	cos_or01@energo.pl.ua (095) 337-32-26 (067) 571-63-42 (05357) 9-24-50 (05357) 9-12-05
	Пирятинське відділення	37000, Полтавська область, м. Пирятин, вул. Соборна, 40/1	cos_pr01@energo.pl.ua cos_pr02@energo.pl.ua (095) 337-42-09 (095) 130-00-43 (05358) 3-10-08 (05358) 2-03-90
	Хорольське відділення	37800, Полтавська область, м. Хорол, вул. Лагодинська, 90/2, приміщення №1	cos_hr01@energo.pl.ua (095) 338-13-22 (050) 631-78-32 (066) 600-23-97 (05362) 3-31-33
	Чорнухинське відділення	37100, Полтавська область, смт. Чорнухи, вул. Сковороди, 13А-1	cos_cr01@energo.pl.ua (095) 395-89-15 (067) 571-64-16 (05340) 5-25-08 (05340) 5-14-05

4	Полтавський ЦОС/ відділ по роботі з юридичними споживачами Полтавського ЦОС Відділ по роботі з побутовими споживачами Полтавського ЦОС	36022, м. Полтава, пр. Петра Ротача,15 36022, м. Полтава, вул. Панянка, буд.65Б	cos_pfr01@energo.pl.ua cos_pfr02@energo.pl.ua (095) 333-23-72 (050) 313-01-40 (050) 313-02-19 (0532) 64-87-34 (0532) 64-87-35 (0532) 64-87-36 (0532) 64-87-37 (050) 190-08-82 (095) 130-01-18 (0532) 64-87-39 (0532) 64-87-40
	Диканське відділення	38500, Полтавська область, сmt. Диканька, вул. Пушкіна, 41	cos_dk01@energo.pl.ua (050) 050-14-32 (050) 313-07-66 (050) 023-04-14 (05351) 9-74-30
	Зіньківське відділення	38100, Полтавська область, м. Зіньків, вул. Паркова, 142в	cos_zn01@energo.pl.ua (095) 335-98-67 (067) 571-64-68 (050) 313-04-31 (050) 313-06-15 (05353) 3-11-33
	Карлівське відділення	39500, Полтавська область, м. Карлівка, вул. Радевича, 16Б	cos_kl01@energo.pl.ua (095) 339-02-66 (050) 730-51-38 (066) 550-10-12 (05346) 2-29-94
	Кобеляцьке відділення	39200, Полтавська область, м. Кобеляки, вул. Раїси Кириченко, 41Б	cos_kb01@energo.pl.ua (095) 336-04-03 (050) 405-09-97 (05343) 3-21-13
	Котелевське відділення	38600 Полтавська область, сmt. Котельва, вул. Козацька, 67А	cos_kt01@energo.pl.ua (095) 336-36-07 (066) 600-23-24 (05350) 2-13-55 (05350) 2-17-33
	Машівське відділення	39400, Полтавська область, сmt. Машівка, вул. Незалежності, 138/1	cos_ms01@energo.pl.ua (095) 336-93-90 (050) 341-06-48 (05364) 9-10-39
	Новосанжарське відділення	39300, Полтавська область, сmt. Нові Санжари, вул.Чкалова, 9Б	cos_sg01@energo.pl.ua (050) 051-06-57 (099) 631-07-62 (05344) 3-15-51
	Решетилівське відділення	38400, Полтавська область, м. Решетилівка, вул. Покровська, 75Б	cos_rs01@energo.pl.ua (095) 337-99-17 (050) 307-14-06 (05363) 2-17-96

	Чутівське відділення	38800, Полтавська область, смт. Чутово, вул. Короленка, 14Б	cos_ct01@energo.pl.ua (095) 338-47-58 (050) 910-23-70 (05347) 9-15-15
--	-----------------------------	--	--

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 надходитимуть на офіційну електронну адресу Товариства 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

Володимир ЧУДНЕНКО