Інструкція

щодо подання звернення/скарги/претензії

1. Способи подання звернення/скарги/претензії до ТОВ «КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ»

Письмове звернення до Товариства можна подати наступним чином:

- надіслати поштою на адресу: м. Кропивницький, вул. Велика Перспективна, 78, 4 поверх, кімната № 2;
- особисто передати до Товариства за зазначеною вище адресою;
- під час особистого прийому керівництва Товариства;
- надіслати електронний лист на адресу центру розгляду скарг Товариства: **info.centr@kresc.com.ua**;
- надіслати електронний лист на адресу Товариства: **kresc@kresc.com.ua**;
- зателефонувавши на кол-центр Товариства за номерами: (0522) 30-53-00, (050) 119-01-21, (067) 350-55-44;
- надіслати електронний лист на адресу кол-центру Товариства: **call-center@kresc.com.ua**.

Усне звернення/скарга/претензія може бути надана під час особистого прийому в центрах обслуговування споживачів Товариства або за контактним номером телефону: (0522) 35-82-25.

2. Вимоги до оформлення звернення/скарги/претензії

1. Повинно бути вказано:
   - для побутового споживача: прізвище, ім’я, по батькові, адреса;
   - для юридичного споживача, фізичної особи – підприємця: назва, юридична адреса, адреса знаходження об’єкта електропостачання.
2. Викладено суть порушеного питання, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.
3. Письмове звернення/скарга/претензія повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

При поданні звернення/скарги/претензії в електронному вигляді також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв’язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронним зв’язком не вимагається.

3. Розгляд звернення/скарги/претензії, надісланого до ТОВ «КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ»

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 1 робочого дня від дня отримання звернення/скарги/претензії.

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

Телефон для довідок за зверненнями споживачів: (0522) 35-82-25, або електронним шляхом, надіславши запит на **kresc@kresc.com.ua**, **info.centr@kresc.com.ua**.

4. Надання повідомлень про загрозу електробезпеки

Для надання повідомлення про загрозу електробезпеки необхідно зателефонувати за номером телефону: (0522) 35-82-25 або надіслати листа електронною поштою на адресу: **kresc@kresc.com.ua**. При цьому в темі звернення обов’язково зазначається «Загроза електробезпеки».

Особистий прийом керівництва ТОВ «КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ»

Особистий прийом споживачів керівництвом Товариства проводиться лише за попереднім записом: директором Товариства у кожен перший четвер місяця з 14:00 до 16:00, а також заступником директора Товариства у кожну першу і третю п’ятницю місяця з 14:00 до 16:00 за адресою: м. Кропивницький, вул. Велика Перспективна, 78, 4 поверх, кімната № 2.

Попередній запис на прийом споживачів здійснюється за номером телефону: (0522) 35-82-25.

Графік роботи ТОВ «КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ»

- Понеділок – четвер: з 08:00 до 17:15;
- П’ятниця: з 08:00 до 16:00;
- Обідня перерва: з 12:00 до 13:00;
- Субота, неділя – вихідні.