

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО»

Затверджено наказом № 594

від « 05 » 10 2021 р.

**ПРОЦЕДУРА РОЗГЛЯДУ
ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ КОРИСТУВАЧІВ**

м. Полтава

2021 рік

ЗМІСТ

1. Мета	3
2. Визначення	3
3. Загальні положення	3
4. Загальні принципи роботи зі зверненнями	5
5. Розгляд звернень/скарг/претензій щодо невідповідності параметрів якості електричної енергії вимогам Кодексу систем розподілу	5
6. Розгляд звернень/скарг/претензій щодо комерційної якості надання послуг	7
7. Розгляд звернень щодо відшкодування збитків внаслідок недотримання показників якості надання послуг з розподілу	7
8. Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій	8
9. Способи подання звернень/скарг/претензій на адресу Товариства	9
10. Реєстрація звернень/скарг/претензій	11

1. Мета

Ця Процедура розроблена з метою встановлення єдиного підходу до розгляду звернень/скарг/претензій АТ «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО» (далі за текстом – Товариство), забезпечення та створення умов для реалізації споживачами їхніх прав та законних інтересів (згідно з Законом України «Про ринок електричної енергії», Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 року № 312, Кодексу систем розподілу, затвердженого Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 року № 310), а також покращення та удосконалення процесу організації розгляду звернень.

2. Визначення

Для досягнення мети цієї Процедури терміни та визначення вживаються у такому значенні:

- **користувач системи розподілу (далі – Користувач)** – фізична особа, у тому числі фізична особа – підприємець, або юридична особа, яка відпускає або приймає електричну енергію до/з системи розподілу або використовує систему розподілу для розподілу електричної енергії;
- **споживач** – фізична особа, у тому числі фізична особа - підприємець, або юридична особа, що отримує послугу з розподілу електричної енергії;
- **звернення** – запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо послуги з розподілу електричної енергії та пов'язаних з розподілом електричної енергії послуг;
- **скарга** – виражене споживачем у письмовій, електронній або усній формі незадоволення щодо отримання послуг з розподілу електричної енергії та/або надання пов'язаних з розподілом електричної енергії послуг з вимогою поновлення його прав, порушених діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу, а також захисту законних інтересів споживача;
- **претензія** – вимога споживача до оператора системи розподілу про усунення порушень умов договору, у тому числі щодо якості послуг з розподілу електричної енергії та про відшкодування збитків, завданих оператором системи розподілу внаслідок таких порушень;
- **комерційна якість надання послуг з розподілу електричної енергії** – якість надання послуг ліцензіатом споживачу, що передбачає дотримання ліцензіатом строків надання послуг та виконання робіт, розгляд звернень споживачів, установлених чинним законодавством, зокрема, Кодексом систем розподілу, затвердженим Постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310, Кодексом комерційного обліку електричної енергії, затвердженим Постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311, Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими Постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312.

3. Загальні положення

Процедура – це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи підрозділів Товариства

зі зверненнями користувачів. Дія Процедури поширюється на співробітників всіх підрозділів Товариства, задіяних у процесі роботи зі зверненнями, скаргами, претензіями користувачів. У роботі зі зверненнями Товариство керується зокрема, але не виключно:

- Законом України «Про ринок електричної енергії»;
- Законом України «Про звернення громадян»;
- Законом України «Про інформацію»;
- Законом України «Про захист прав споживачів»;
- Цивільним Кодексом України;
- Кодексом систем розподілу, затвердженим Постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310;
- Кодексом комерційного обліку електричної енергії, затвердженим Постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311;
- Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими Постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312;
- Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженим Постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375.

Якщо споживач вважає, що порушено його права чи законні інтереси в сфері електроенергетики, він може звернутися до учасника роздрібного ринку зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення таким учасником порушення та відновлення прав та законних інтересів споживача. Форму подання звернення/скарги/претензії доцільно оформлювати за зразками згідно з Додатком 1 або Додатком 2 до Процедури. Форму звернення щодо відшкодування збитків внаслідок недотримання показників якості електропостачання доцільно оформляти у відповідності до Додатку 3 до Процедури. До звернення/скарги/претензії користувач може додати наявні оригінали або копії рішень, які приймалися за його зверненням/скаргою/претензією раніше, а також за наявності – інші необхідні документи, які після його (її) розгляду повертаються споживачу. Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, Товариство протягом строку розгляду звернення щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання Товариством показників якості електропостачання або протягом 5 робочих днів по інших зверненнях/скаргах/претензіях може звернутися до споживача за додатковою інформацією, яка необхідна для повного та об'єктивного розгляду. У разі ненадання необхідної інформації, учасник роздрібного ринку має надати користувачу роз'яснення (відповідь), виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання користувачем додаткової інформації не є підставою для відмови учасником роздрібного ринку у розгляді звернення/скарги/претензії користувача. За результатами розгляду звернення Товариством приймається відповідне рішення, зокрема: вибачення, надання роз'яснення, повідомлення про здійснені заходи щодо усунення порушень, повідомлення про відшкодування збитків/компенсації тощо.

4. Загальні принципи роботи зі зверненнями

У роботі зі зверненнями/скаргами/претензіями фахівці Товариства керуються такими принципами:

- фіксація та реєстрація всіх звернень/скарг/претензій у єдиній базі даних;
- оперативність розгляду та надання відповідей в максимально короткі терміни;
- якість та об'єктивність: відповідь повинна бути вичерпною, достовірною, не допускати подвійного тлумачення та містити в собі інформацію, яка відповідає дійсності та не суперечить вимогам чинного законодавства.

5. Розгляд звернень/скарг/претензій щодо невідповідності параметрів якості електричної енергії вимогам Кодексу систем розподілу

У разі надходження скарги/звернення/претензії від споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії, Товариство розглядає її (його) протягом 15 днів з дня отримання скарги/звернення/претензії, а у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживача – протягом 30 днів та протягом 45 днів – для колективної скарги/звернення/претензії. Для розгляду скарг/звернень/претензій щодо невідповідностей параметрів якості електричної енергії Товариство може направити свого представника в узгоджений зі споживачем час для аналізу можливих причин недотримання показників якості електричної енергії та/або проведення необхідного вимірювання.

Представник Товариства, у разі необхідності, проводить вимірювання параметрів якості електричної енергії в точці розподілу протягом не менше 7 календарних днів за винятком часу тривалості перерв в електропостачанні.

Товариство може зменшити тривалість вимірювання або не проводити його у разі визнання факту недотримання показників якості електричної енергії в точці розподілу електричної енергії споживача.

Перелік параметрів якості електричної енергії, що вимірюються за скаргою/зверненням/претензією споживача, визначає Товариство відповідно до змісту скарги/звернення/претензії.

У разі неможливості встановлення вимірювального засобу в точці розподілу, вимірювання проводиться якнайближче до точки розподілу (в мережах споживача або Товариства). У разі проведення вимірювання на території споживача, він має забезпечити відповідні умови для місця встановлення вимірювального засобу, які забезпечать захист цього засобу вимірювання від несанкціонованого втручання в його роботу протягом проведення вимірювання параметрів якості електричної енергії, а Товариство встановлює засіб вимірювання параметрів якості електричної енергії після забезпечення відповідних умов для встановлення такого засобу.

У разі встановлення вимірювального засобу на території споживача, він зобов'язаний засвідчити своїм підписом достатність вжитих заходів зі збереження приладу та захисту від несанкціонованого втручання в його роботу та підписати акт збереження вимірювального приладу на весь період проведення таких вимірів.

Споживач за письмовою згодою Товариства має право організувати проведення таких вимірювань. При цьому споживач має право залучати профільні

організації, які мають необхідні засоби вимірювання параметрів якості електричної енергії, що відповідають вимогам Кодексу систем розподілу (далі за текстом - КСР). Вимірювання проводяться відповідно до вимог КСР в термін не менше 7 календарних днів, за винятком часу тривалості перерв в електропостачанні. Товариство повинно відшкодувати витрати споживача на організацію проведення вимірювань у разі підтвердження факту недотримання показників якості електричної енергії.

За результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії Товариство надає відповідь споживачу в письмовій формі, яка повинна містити інформацію щодо:

У разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою:

- причин недотримання показників якості електричної енергії;
- заходів та строків стосовно усунення Товариством причин недотримання показників якості електричної енергії або проведених робіт, якщо причини недотримання показників якості електричної енергії було усунуто під час розгляду скарги;
- результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії у разі його проведення;

У разі визнання скарги/звернення/претензії такою, що не підлягає задоволенню:

- документи, що підтверджують порушення споживачем вимог КСР, зокрема якщо установки чи прилади споживача не відповідають стандартам або технічним умовам приєднання, що їх встановили державні органи влади або Товариство, нормативно-технічним документам, унаслідок чого параметри якості електричної енергії в точці розподілу споживача не відповідають показникам, визначеним КСР;
- результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії, що підтверджують дотримання Товариством нормативних показників якості електричної енергії та які проведені протягом не менше 7 календарних днів, за виключенням часу тривалості перерв в електропостачанні;

У разі відмови споживача від скарги/звернення/претензії щодо якості електричної енергії, що подається письмово в довільній формі, Товариство зобов'язане до закінчення строку її розгляду надати письмову відповідь такому споживачу із зазначенням інформації про залишення її без розгляду.

Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії проводиться протягом:

- 30 днів у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу Товариства;
- 180 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі.

Перебіг строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії розпочинається з дня, наступного за днем, коли Товариству став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії за результатами проведення вимірювання, або з дня, наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії

споживача, якщо Товариству уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії.

Також, у випадку недотримання показників якості електричної енергії та термінів усунення причин їх недотримання Товариством надається споживачу компенсація в терміни та в обсягах, передбачених Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженим Постановою НКРЕКП № 375 від 12.06.2018 року.

6. Розгляд звернень/скарг/претензій щодо комерційної якості надання послуг

У разі надходження звернення/скарги/претензії щодо комерційної якості надання послуг Товариство розглядає його (її) протягом 30 днів з дня отримання, якщо менший строк розгляду не встановлено чинним законодавством. Якщо під час розгляду необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку, строк розгляду звернення/скарги/претензії призупиняється на час проведення технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення/скаргу/претензію. Відлік перебігу строку розгляду у цьому разі поновлюється з дати отримання результатів технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення/скаргу/претензію. При цьому загальний строк розгляду зазначеного звернення/скарги/претензії не може перевищувати 45 днів.

У разі надходження звернення/скарги/претензії споживача щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі, Товариство розглядає його (її) у строк до 5 робочих днів (без проведення перевірки лічильника) та у строк до 20 робочих днів (у разі потреби проведення перевірки лічильника).

У разі надходження звернення/скарги/претензії споживача щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії (якщо виставлення таких рахунків передбачене у договорі про надання послуг з розподілу електричної енергії зі споживачем), Товариство розглядає його (її) у строк до 5 робочих днів з дня отримання. За результатами розгляду споживачу надається письмова відповідь із зазначенням обґрунтованості виставленого рахунку або повідомляється про виправлення помилок, які призвели до некоректних нарахувань та про проведення відповідного перерахунку. У відповіді зазначається про стан розрахунків за особовим рахунком на дату надання відповіді.

7. Розгляд звернень щодо відшкодування збитків внаслідок недотримання показників якості надання послуг з розподілу

У разі надходження звернення щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання Товариством показників якості електропостачання, зокрема внаслідок недотримання показників якості електричної енергії та перерв в електропостачанні, Товариство розглядає його протягом 30 календарних днів з дня отримання.

У зверненні зазначаються перелік майна, яке пошкоджено або знищено внаслідок недотримання показників якості електропостачання, та сума відшкодування збитків.

Додатково повинні надаватися (у разі наявності) підтвердні документи, які допоможуть з'ясувати розмір завданих збитків.

У разі необхідності та/або у разі відсутності даних щодо технологічних порушень у розподільних мережах у зазначений споживачем період Товариство може протягом строку розгляду звернення щодо відшкодування збитків уточнити у споживача інформацію, необхідну для розгляду звернення, зокрема щодо:

- точки розподілу, недотримання показників якості електропостачання в якій призвело до збитків споживача;
 - орієнтовної дати та часу виникнення порушення, що призвело до збитків споживача;
 - переліку майна споживача, яке було пошкоджене або знищене внаслідок недотримання показників якості електропостачання;
 - суми відшкодування збитків, що може визначатися відповідно до вартості заміни пошкодженого майна з урахуванням його зносу або вартості ремонту пошкодженого майна та інших витрат, понесених споживачем;
- підтвердження розміру збитків (квитанції, чеки тощо) та/або причини пошкодження майна (завдання збитків).

Товариство зобов'язане здійснювати відшкодування збитків споживачу, завданих внаслідок недотримання показників якості електропостачання.

Збитки, що виникли внаслідок недотримання показників якості електропостачання, не відшкодовуються, якщо Товариство доведе, що вони викликані форс-мажорними обставинами або виникли не з його вини, а з вини споживача, в електричних мережах споживача, через недотримання вимог експлуатації електроприладів, порушення споживачем вимог Кодексу систем розподілу. Основний споживач, від електромереж якого заживлені споживачі Товариства, несе відповідальність перед Товариством за недотримання показників якості електропостачання у разі порушення Основним споживачем вимог експлуатації своїх електромереж або порушення ним вимог Кодексу систем розподілу.

У разі незгоди з результатами розгляду звернення щодо відшкодування збитків, споживач може оскаржити рішення в суді.

8. Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій

Товариством розглядаються звернення/скарги/претензії, в тому числі з причин, які не відображені в пп. 5-7 Процедури якомога швидше, при цьому строк розгляду не має перевищувати 30 днів з дати реєстрації звернення/скарги/претензії, якщо менший строк розгляду не встановлено чинним законодавством.

Звернення/скарги/претензії побутових споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

У разі отримання Товариством звернення/скарги/претензії споживача з питань, що не належать до його компетенції, воно надсилає таке звернення/скаргу/претензію

за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку відповідно до компетенції протягом 5 робочих днів, про що в цей же строк повідомляє споживача.

Звернення/скарга/претензія споживача, отримані через електропостачальника, або орган державної/місцевої влади, розглядаються Товариством у порядку, визначеному пунктами 5-7 Процедури.

9. Способи подання звернень/скарг/претензій на адресу Товариства

Споживач може подати звернення/скаргу/претензію будь-яким зручним способом (усно, письмово). Усні звернення/скарги/претензії можуть бути надані під час особистого прийому в посадових осіб Товариства.

Керуючись ст. 22 «Особистий прийом громадян» Закону України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР, керівниками Товариства та начальниками філій проводиться особистий прийом громадян за графіком.

Особистий прийом громадян проводиться регулярно у встановлені дні та години.

Секретар приймальні (або відповідальна особа) в телефонному режимі проводить попередній запис громадян в журналі «Обліку особистого прийому громадян» за 7 діб до прийому. При цьому заявнику пропонується назвати своє прізвище, ім'я, та по батькові, місце проживання, а також викласти суть питання (перед початком прийому керівником, який буде вести прийом вивчаються наявні матеріали).

Відсутність можливості з'ясування особистих даних громадянина, згідно з вимогами ст. 5 Закону України «Про звернення громадян», може бути підставою для відмови в прийомі.

Прийом повинен починатися з пропозиції відвідувачеві назвати своє прізвище, ім'я, та по батькові, місце проживання, а також викласти суть питання, з яким він звертається. У разі потреби, в коректній формі можна попросити у заявника його документ, що засвідчує особу або наявність повноважень на представництво інтересів іншої особи.

Дані про осіб, що звернулися, короткий зміст питань, з якими вони звернулися і результати їх розгляду записуються у картках особистого прийому громадян.

Картки, оформлені на особистому прийомі громадян, реєструються в загальному порядку в журналі.

Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, то воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення.

Про результати розгляду звернення громадянину повідомляється письмово згідно з встановленими термінами.

Письмові звернення звернення/скарги/претензії можуть бути надані шляхом надсилання листів за допомогою засобів поштового з'язку на адресу Товариства або відповідних філій. Для зручності споживачів, на прохідній головного офісу

Товариства (м. Полтава, вул. Старий Поділ, 5) розташована скринька для поштової кореспонденції.

Електронні звернення надаються шляхом:

- надсилання звернення на електронну адресу Товариства (kanc04@poe.pl.ua);
- надсилання повідомлень за допомогою форми зворотного зв'язку на сайті Товариства (<https://www.poe.pl.ua/about/callcenter/>);
- надсилання повідомлень на офіційну сторінку Товариства в соціальній мережі Facebook;
- використання мобільного додатку «Енергетика онлайн».

Для прискорення розгляду звернень/скарг/претензій їх необхідно направляти у відповідну філію Товариства за місцем розташування електроустановок споживача. До складу Товариства входить 28 філій, які обслуговують відповідні системи розподілу електричної енергії:

№ п/п	Назва філії	Адреса філії
1	Великокохнівська філія	39628, м. Кременчук, проспект Полтавський, 279
2	Гадяцька філія	37302, м. Гадяч, вул. Першотравнева, 59
3	Глобинська філія	39000, м. Глобине, вул. Володимирівська, 205-Б
4	Гребінківська філія	37400, м. Гребінка, вул. Локомотивна, 32
5	Диканська філія	38500, смт Диканька, вул. Пушкіна, 41
6	Зіньківська філія	38100, м. Зіньків, вул. Паркова, 142
7	Карлівська філія	39500, м. Карлівка, вул. Радичева, 16
8	Кобеляцька філія	39200, м. Кобеляки, вул. Дружби, 4
9	Козельщинська філія	39100, смт Козельщина, вул. Енергетиків, 3
10	Комсомольська філія	39800, м. Горішні Плавні, вул. Портова, 25
11	Котелевська філія	38600, смт Котельва, вул. Козацька, 67
12	Красногорівська філія	38341, с. Красногорівка, вул. Гоголя, 1/3
13	Кременчуцька філія	39601, м. Кременчук, проспект Свободи, 8
14	Лохвицька філія	37200, м. Лохвиця, вул. Сенчанська, 4
15	Лубенська філія	37503, м. Лубни, вул. Братська, 1
16	Машівська філія	39400, смт Машівка, вул. Незалежності, 138
17	Миргородська філія	37600, м. Миргород, вул. Котляревського, 59
18	Новосанжарська філія	39300, смт Нові Санжари, вул. Чкалова, 11

19	Оржицька філія	37700, смт Оржиця, вул. Онбиша, 17
20	Пирятинська філія	37000, м. Пирятин, вул. Соборна, 40
21	Полтавська філія міських електромереж	36007, м. Полтава, вул. Маршала Бірюзова, 47-А
22	Полтавська філія районних електромереж	38750, с. Шербані вул. Енергетиків, 17
23	Решетилівська філія	38400, м. Решетилівка, вул. Покровська, 75
24	Семенівська філія	38200, смт Семенівка, вул. Пушкіна, 111
25	Хорольська філія	37800, м. Хорол, вул. Лагодинська, 90/2
26	Чорнухинська філія	37100, смт Чорнухи, вул. Мележика, 3
27	Чутівська філія	38800, смт Чутове, вул. Короленка, 14
28	Шишацька філія	38000, смт Шишаки, вул. Будівельників, 8

10. Реєстрація звернень/скарг/претензій

Усі звернення/скарги/претензії реєструються Товариством, згідно з порядком реєстрації звернень, як отримані:

- якщо відповідне звернення/скарга/претензія подане в усній формі (на особистому прийомі у керівників) – у день його (її) отримання;

- у робочий день отримання звернення/скарги/претензії – якщо відповідне звернення/скарга/претензія подане у письмовій формі та отримане учасником роздрібного ринку за 1 годину до завершення робочого дня.

У разі повторного звернення/скарги/претензії споживача з питання, яке не було вирішене учасником роздрібного ринку по суті та яке зафіксоване як вирішене, учасник роздрібного ринку має:













- зареєструвати звернення/скарги/претензії у реєстрі як окреме звернення/скаргу/претензію, позначивши його як таке, що є повторним та потребує негайного вирішення;

- протягом 1 робочого дня з дня отримання повторного звернення/скарги/претензії повідомити споживача про початок його (її) повторного розгляду та вказати строки його (її) вирішення.

Відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян», 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 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 ті звернення, терміни розгляду яких закінчилися згідно зі статтею 17 Закону України «Про звернення громадян». Рішення про відсутність підстав для розгляду таких звернень приймає керівництво Товариства, про що повідомляється особа, яка подала звернення.

Представник Товариства, який здійснює реєстрацію звернення/скарги/претензії, зобов'язаний, за бажанням споживача, повідомити про присвоєння реєстраційного номеру зверненню шляхом усного повідомлення при здійсненні телефонного дзвінка.

Директор технічний		Сергій ГУДЗЬ
Директор комерційний		Дмитро МАРКІДОВ
Директор з правової роботи		Олег ОСТРОУШКО
Візи:		
Заступник директора технічного з надійності та якості розподілу електроенергії		Михайло БІЛАС
Начальник ВТС		Віталій ПРОКОПЕНКО
Начальник СНтаІПР		Ігор БАБЕНКО
Начальник СРМ		Катерина ШОСТАК
Начальник ВПТУ		Віра АРТЮХ
Завідувач канцелярії		Валентина РАКЕЦЬКА
Начальник СЗО		Євгеній СЕНЬ
Начальник ВФКВ		Сергій ТРОЦЬКИЙ
Начальник ГОСП		Олег ОЛІЙНИК

Додаток № 1 до Процедури розгляду
звернень/скарг/претензій Користувачів

Керівнику _____ філії
АТ «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО»

(Адреса)

(ПІБ споживача або назва організації та ПІБ керівника)

(Адреса споживача)

/
(Номер договору з розподілу ел. ен. та дата укладання)

ЕІС-код _____

РНОКПП (для побутового споживача)

Тел. _____

(Вибрати необхідне: заява/пропозиція/скарга)

(Суть звернення/скарги/претензії)

Додаток: (за необхідності)

« ____ » _____ 20 ____ р.

(Підпис)

**Додаток № 2 до Процедури розгляду
звернень/скарж/претензій Користувачів**

Голові Правління АТ «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО»
вул. Старий Поділ, 5, м. Полтава, 36022

_____ (ПІБ споживача або назва організації та ПІБ керівника)

_____ (Адреса споживача)

_____/_____
(Номер договору з розподілу ел. ен. та дата укладання)

ЕІС-код _____

_____ РНОКПП (для побутового споживача)

Тел. _____

_____ (Вибрати необхідне: заява/пропозиція/скарга)

(Суть звернення/скарги/претензії)

Додаток: (за необхідності)

« ____ » _____ 20__ р.

(Підпис)

Додаток № 3 до Процедури розгляду
звернень/скарг/претензій Користувачів

Керівнику _____
(філії / АТ «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО»)

(Адреса)

(ПІБ споживача або назва організації та ПІБ керівника)

(Адреса споживача)

/

(Номер договору з розподілу ел. ен. та дата укладання)

ЕІС-код _____

РНОКПП (для побутового споживача)

Тел. _____

ЗАЯВА

щодо відшкодування збитків внаслідок недотримання показників якості електропостачання

(викладаються обставини з обґрунтуванням, докази, тощо)

Зважаючи на вищевикладене, прошу відшкодувати завдані збитки у розмірі _____ грн
шляхом _____ перерахування _____ коштів за _____ наступними _____ банківськими
реквізитами _____

(До заяви бажано додати підтверджуючі документи, які зазначені у п. 13.3.2
Кодексу систем розподілу)

« ____ » _____ 20 ____ р.

(Підпис)