

Інструкція про подання звернення/скарги/претензії

1. Як подати звернення/скаргу/претензію до ТОВ "КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ"

1. 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: kresc@kresc.com.ua;
- зателефонувавши на Кол-центр за номером: (0522) 35-82-25;
- з використанням мобільного додатку "Енергетика Онлайн".

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

4. Надання повідомлень про загрозу електробезпеки

Для надання повідомлення про загрозу електробезпеки необхідно зателефонувати за номерами телефонів: (0522) 35-82-25 або надіслати листа електронною поштою на адреси: 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 у кожен другий четвер місяця з 14-00 год. до 15-00 год. за адресою: м. Кропивницький, вул. Велика Перспективна, 78, 4 поверх, кімната №2.

Попередній запис на прийом споживачів здійснюється за номером телефону: (0362) 69-44-69.

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