

**І Н С Т Р У К Ц І Я**  
**про порядок подання звернень/скарг/претензій,**  
**зокрема щодо якості електропостачання**  
**та надання повідомлень про загрозу електробезпеки**  
**АТ "Сумиобленерго"**

1. Ця Інструкція розроблена у відповідності до вимог Закону України "Про ринок електричної енергії", Закону України "Про звернення громадян", Закону України "Про інформацію", Закону України "Про захист персональних даних", Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою від 14.03.2018 № 312 НКРЕКП, Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою від 14.03.2018 № 310 НКРЕКП та Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою від 12.06.2018 № 375 НКРЕКП.
2. Інструкція визначає загальний порядок та можливі способи подання, реєстрації звернень/скарг/претензій споживачів до оператора системи розподілу АТ "Сумиобленерго" (далі - Товариство), зокрема щодо якості електропостачання та надання повідомлень про загрозу електробезпеки.
3. Споживач (заявник) у разі порушення його прав та законних інтересів в частині, що стосується діяльності Товариства, має право звернутися до Товариства зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення порушення та відновлення його прав і законних інтересів.  
До звернення/скарги/претензії споживач має надати документи, необхідні для розгляду звернення/скарги/претензії та копії рішень, які приймалися за його зверненням/скаргою/претензією раніше.  
Якщо звернення/скарга/претензія не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, Товариство може у строк не більше 3 календарних днів звернутися до споживача за додатковою інформацією, яка необхідна для повного та об'єктивного розгляду звернення/скарги/претензії.  
У разі ненадання споживачем необхідної інформації (документів), пояснень щодо обставин, зазначених у зверненні/скарзі/претензії, Товариство має надати споживачу роз'яснення (відповідь), виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання споживачем додаткової інформації не є підставою для відмови у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.
4. У разі повторного звернення/скарги/претензії споживача з питання, яке не було вирішено Товариством по суті та, яке зафіксовано як вирішене, Товариство має:
  - 1) зареєструвати звернення/скарги/претензії у реєстрі як окреме звернення/скаргу/претензію, позначивши його як таке, що є повторним та потребує негайного вирішення;
  - 2) протягом одного робочого дня з дня отримання повторного звернення/скарги/претензії повідомити споживача про початок його(її) повторного розгляду та вказати строки його(її) вирішення.
5. У зверненні/скарзі/претензії має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання споживача, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення/скарга/претензія повинно бути підписано споживачем із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено діючу електронну адресу (e-mail), на яку споживачу може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. При цьому, Товариство не несе відповідальності за ненадання відповіді на невірно зазначену адресу електронної пошти. На офіційному веб-сайті та поштовому сервері Товариства заборонено використовувати програмні модулі, що перебувають під санкціями України, засобами адміністрування обмежено можливість отримання повідомлень електронної пошти з таких ресурсів. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не

вимагається.

Звернення/скаргу/претензію може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

6. Згідно статті 8 Закону України "Про звернення громадян" не підлягають розгляду та вирішенню:
  - повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, про що повідомляють особі, яка подала звернення;
  - письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, з яких неможливо встановити авторство (анонімні звернення);
  - звернення, терміни подання яких передбачено статтею 17 Закону України "Про звернення громадян";
  - звернення осіб, визнаних судом недієздатними.
 Рішення про припинення розгляду таких звернень приймається керівництвом згідно Закону України "Про звернення громадян".
7. Звернення/скарга/претензія, оформлене(а) без дотримання встановлених вимог, повертається споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України "Про звернення громадян".
8. Звернення/скарга/претензія може бути усним(ою), поданим(ою) громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку, чи письмовим(ою), надісланим(ою) поштою або переданим споживачем особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства. Споживачам звернення/скарги/претензії до Товариства пропонується подавати за формою, наведеною на офіційному веб-сайті: [www.soe.com.ua](http://www.soe.com.ua)
9. Звернення/скарга/претензія може бути подане(а) шляхом:
  - надсилання за допомогою засобів поштового зв'язку на адресу: 40035, м. Суми, вул. Івана Сірка, 7;
  - нарочним за адресою: м. Суми, вул. Івана Сірка, 7 (Графік роботи: з понеділка до четверга – з 7<sup>30</sup> до 16<sup>30</sup>; п'ятниця – з 7<sup>30</sup> до 15<sup>15</sup>; вихідні – субота та неділя) або за місцем знаходження його відокремлених структурних підрозділів та на особистому прийомі керівництва Товариства (графік прийому керівництва та адреси відокремлених структурних підрозділів оприлюднено на офіційному веб-сайті [www.coe.com.ua](http://www.coe.com.ua));
  - надсилання з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) на електронну адресу Товариства ([call\\_center@soe.com.ua](mailto:call_center@soe.com.ua));
  - надсилання повідомлень за допомогою форми зворотнього зв'язку на офіційному веб-сайті Товариства [www.soe.com.ua/online-cust](http://www.soe.com.ua/online-cust) (онлайн звернення);
  - за багатоканальними номерами телефонів кол-центру Товариства: (0542)659-659 та 0-800-300-247 (режим роботи цілодобовий, дзвінки зі стаціонарних та мобільних телефонів в межах України безкоштовні);
  - через мобільний додаток "Energy Online" (Енергетика Онлайн), який можна завантажити з Google Play.
 Функціонал додатку «Енергетика Онлайн» дозволяє:
  - отримати оперативну інформацію про чинні тарифи та порівняти цінові пропозиції;
  - перевірити платіжку та подати заявку на її перерахунок;
  - оцінити сервіс енергокомпанії та знайти кращу пропозицію;
  - подати заяву на компенсацію в разі порушення стандартів якості послуг;
  - надіслати операторові мереж запит на поліпшення інвестиційної програми;
  - дізнатися про важливі події в регіонах та зареєструватися для участі.
10. Про загрозу електробезпеки необхідно терміново зателефонувати до кол-центру Товариства за номерами телефону: (0542)659-659 та 0-800-300-247 (режим роботи цілодобовий, дзвінки зі стаціонарних та мобільних телефонів в межах України безкоштовні).