**Інструкція**

**про подання звернення/скарги/претензії/надання повідомлень (у т. ч. про загрозу електробезпеці) з питань постачання електричної енергії**

***Як подати письмове звернення/скаргу/претензію/повідомлення до АТ «НВКГ «Зоря»- «Машпроект» (далі – Товариство) з питань постачання електричної енергії:***

 Письмове звернення до Товариства можна подати наступним чином:

- надіслати поштою на адресу: пр. Богоявленський, 42а, м. Миколаїв, Миколаївська обл., Україна, 54018;

- особисто передати до Товариства, за зазначеною вище адресою;

- під час особистого прийому керівництвом Товариства;

- надіслати електронний лист на адресу: ubvolo@zorya.com.ua;

- зателефонувавши на кол-центр за номером: (0512) 49-46-86.

1. ***Вимоги до оформлення звернення/скарги/претензій/повідомлень:***

 1) Повинно бути вказано:

– для побутового споживача: прізвище, ім’я, по батькові, домашня адреса;

– для юридичного споживача, фізичної особи підприємця: назва, юридична адреса, фактична 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.

1. ***Розгляд звернення/скарги/претензії/повідомлення, надісланого до АТ «НВКГ «Зоря»- «Машпроект» з питань постачання електричної енергії:***

Якщо в зверненні/скарзі/претензії вказана адреса електронної пошти, номер телефону або така інформація відома Товариству, то спочатку здійснюється надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення питання або повідомлення про початок розгляду звернення/скарги/претензії та строки його розгляду. Попередня відповідь надається протягом одного робочого дня від дня отримання звернення/скарги/претензії.

Звернення/скарга/претензія розглядається в термін, визначений Законом України «Про звернення громадян».

Телефон для довідок за зверненнями споживачів: (0512) 49-46-86, або електронним шляхом надіславши запит на: ubvolo@zorya.com.ua.

1. ***Надання повідомлень про загрозу електробезпеки:***

Для надання повідомлення про загрозу електробезпеки необхідно зателефонувати за номерами телефонів (0512) 49-46-86, (0512) 49-46-75, або надіслати листа електронною поштою на адресу: ubvolo@zorya.com.ua. При цьому, в темі звернення, обов’язково зазначається «Загроза електробезпеки».

1. ***Особистий прийом керівництва АТ «НВКГ «Зоря»- «Машпроект» з питань постачання електричної енергії:***

Особистий прийом споживачів керівництвом Товариства, ***з*** питань постачання електричної енергії, проводиться лише за попереднім записом у дні та години, що визначені графіком, за адресою: м. Миколаїв, провулок Кобера, будинок 21 (абонентська група).

Попередній запис на прийом споживачів здійснюється за номером телефону: (0512) 49-46-86.

1. ***Режим роботи АТ «НВКГ «Зоря»- «Машпроект»:***

Понеділок – п’ятниця: з 08:00 до 16:00;

Обідня перерва: з 12:00 до 12:30;

Субота, неділя – вихідні