

## **ПОРЯДОК ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ЕЛЕКТРИЧНОЇ ЕНЕРГІЇ**

### **Як подати письмове звернення/скаргу/претензію до КП «Водоканал»**

Письмове звернення до КП «Водоканал» можна подати наступним чином:

- надіслати поштою на адресу: вул. Св. Миколая, 61, 69002. м. Запоріжжя, Запорізька область, Україна;
  - особисто передати до КП «Водоканал», за адресою: вул. Св. Миколая, 61, 69002, м. Запоріжжя, Запорізька область, Україна;
  - під час особистого прийому керівництва підприємства;
  - надіслати електронний лист на адресу: [voda.oge@vodokanal.zp.ua](mailto:voda.oge@vodokanal.zp.ua);
- зателефонувавши контактним особам: +38(096)948-948-7, +38(063)848-20-66
- +38(096)948-948-7 Головань Роман

Контакти кол-центрів та інформаційно-консультаційних центрів на території ліцензованої діяльності КП «Водоканал» Телефон для довідок за зверненнями споживачів:

+38(096)948-948-7, +38(063)848-20-66

Або електронним шляхом надіславши запит на: [voda.oge@vodokanal.zp.ua](mailto:voda.oge@vodokanal.zp.ua)

### **Вимоги до оформлення звернення/скарги/претензій**

- Необхідно вказати:– для побутового споживача: прізвище, ім'я, по батькові, адреса;– для юридичного споживача, фізичної особи підприємця: назва, юридична адреса, адреса знаходження об'єкта електропостачання.
- Викладено суть порушеного питання пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- 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.

### **Розгляд звернення/скарги/претензії, надісланого до КП «Водоканал»**

Якщо в зверненні/скарзі/претензії вказана адреса електронної пошти, номер телефону або така інформація відома підприємству 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.

**Особистий прийом керівництва КП «Водоканал»**

**Генеральний директор КП «Водоканал» Шаповал Андрій Андрійович**

Прийом кожен перший та третій вівторок місяця з 14-00 до 15-00

**Директор технічний КП «Водоканал» Горян Руслан Іванович**

прийом кожний другий вівторок місяця з 14 -00

**Директор комерційний Цупко Олександр Миколайович**

Прийом кожний перший і третій понеділок місяця з 13-00 до 14-00