



ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ ІНФОРМАЦІЙНОГО ВІДДІЛУ ЕЛЕКТРОПОСТАЧАЛЬНИКА (КОЛ-ЦЕНТР)

Відповідно до вимог Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312, електропостачальник надає послуги споживачам шляхом обробки їх вхідних звернень, що надходять через засоби телекомунікації, зокрема, направлені шляхом заповнення форми зворотного зв'язку, що розміщена на офіційному веб сайті та інформує споживачів щодо:

- загальних умов електропостачання;
- умов та порядку укладання договорів про постачання електричної енергії споживачу;
- механізму ціноутворення відповідно до комерційних пропозицій;
- пропонуванних цін (тарифів) на електричну енергію для споживачів;
- складових ціни (тарифу) на електричну енергію для споживачів;
- стану розрахунків за спожиту електричну енергію;
- показників якості надання послуг з електропостачання, порядок та розмір компенсації за недотримання показників якості електропостачання, що визначені Регулятором;
- загального порядку зняття показів засобів вимірювання та оплати спожитої електричної енергії;
- елементів рахунку за електричну енергію, який отримують споживачі, із поясненням кожного елемента рахунка;
- частки кожного джерела енергії (вугілля, природний газ, ядерне паливо, гідроенергія (об'єкти великої гідроенергетики), відновлювані джерела енергії, інші джерела) у загальній структурі балансу електричної енергії, купленої ним (та/або виробленої на власних електроустановках) за попередній рік (щорічно до 20 січня року, наступного за звітним);
- джерел інформації (веб-сторінки тощо) про вплив на довкілля, спричинений виробництвом електричної енергії усіма джерелами енергії, купленої ним (та/або виробленої на власних електроустановках) за попередній рік;
- порядку зміни електропостачальника;
- порядку подання та розгляду електропостачальником звернень, скарг та претензій щодо надання послуг з постачання електричної енергії із зазначенням відповідних контактних даних (адреси, телефонів, веб-сторінок) електропостачальника;
- порядку відключення/відновлення електроживлення споживача;
- контактних даних для подання повідомлень про загрозу електробезпеці (у тому числі контактних даних відповідного оператора системи);
- переваг ефективного кінцевого використання енергії споживачами та порад щодо підвищення енергоефективності при споживанні електроенергії;
- прав споживачів, передбачених законодавством; • чинних нормативно-правових актів, які регулюють відносини на роздрібному ринку;
- посилань на веб-сторінки Регулятора, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в електроенергетичному комплексі, центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики, операторів системи, адміністратора ринку, адміністратора комерційного обліку, Антимонопольного комітету України, енергетичного омбудсмена, інших державних органів;



- контактних даних центрів обслуговування споживачів, кол-центрів електропостачальників та операторів системи розподілу, на території ліцензованої діяльності яких знаходяться споживачі електропостачальника;
- порядку роботи підрозділів електропостачальника;
- контактних даних інформаційно-консультаційних центрів та кол-центрів учасників роздрібного ринку.