

Перелік основних послуг, що надаються кол-центром електропостачальника

ТОВ «БУРШТИН ЕНЕРГОМАШ» відповідно до вимог Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312, надає послуги споживачам шляхом обробки, реєстрації та збереження звернень/скарг/претензій споживачів, що надходять через засоби телекомунікації, та інформує їх щодо:

- загальних умов електропостачання;
- пропонованих цін (тарифів) на електричну енергію для споживачів;
- складових ціни (тарифу) на електричну енергію для споживачів;
- показників якості надання послуг з електропостачання, порядок та розмір компенсації за недотримання показників якості електропостачання, визначені Регулятором;
- загального порядку зняття показів засобів вимірювання та оплати спожитої електричної енергії;
- прикладів-роз'яснень 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 15 квітня року, наступного за звітним);
- посилення на доступні джерела 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 (щорічно до 15 квітня року, наступного за звітним);
- 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;
- посилення 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 електропостачальника та операторів системи розподілу, на території ліцензованої діяльності яких знаходяться споживачі електропостачальника;
- порядку роботи Центру розгляду скарг електропостачальників;
- переліку основних послуг, що надаються кол-центром електропостачальника;
- контактних даних Центрів розгляду скарг та кол-центрів учасників роздрібного ринку.