

**ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ ІНФОРМАЦІЙНОГО ВІДДІЛУ ТОВ «ЕНЕРГОЗАХІД»**

Відповідно до вимог Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312, інформаційний відділ ТОВ «ЕНЕРГОЗАХІД» надає послуги абонентам шляхом обробки їх вхідних звернень, що надходять через засоби телекомунікації, зокрема шляхом заповнення форми зворотного зв'язку на офіційному веб-сайті energozahid.com.ua, та інформує абонентів щодо:

- загальних умов електропостачання; умов та порядку укладання договорів про постачання електричної енергії споживачу;
- механізму ціноутворення відповідно до комерційних пропозицій;
- пропонованих 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, порядку та розміру 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, відновлювані джерела енергії та 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);

- порядку відключення/відновлення електропостачання 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 електричної енергії;
- 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 та 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.