

Jakość handlowa dostaw energii elektrycznej

- Jakość obsługi klientów w zakresie dostaw energii elektrycznej
- Zagadnienie regulacji i zachęt w kontekście jakości handlowej
- Wymagania minimalne w przypadku monopoli
- Umowa z klientem – okres przed i po zawarciu umowy
- Badanie poziomu jakości handlowej
- Standardy gwarantowane, ogólne i o innych wymaganiach

Jakość handlowa – grupa standardów dotyczących obsługi odbiorców, zapytań, skarg i reklamacji

- Czas odpowiedzi na zapytanie odbiorcy w formie pisemnej
- Czas odpowiedzi OSD na pisemne skargi odbiorcy
- Czas odpowiedzi na zapytanie odbiorcy w sprawach cen i płatności
- Czas odpowiedzi sprzedawcy usługi kompleksowej na pisemne skargi odbiorcy
- Punktualność umówionych spotkań z odbiorcą

Jakość handlowa - grupa standardów dotyczących pomiarów energii i rozliczeń

- Czas sprawdzenia układu pomiarowego od zgłoszenia reklamacji
- Czas przywrócenia dostawy po wyłączeniu za długi
- Czas od wezwania do zapłaty do wyłączenia odbiorcy za długi liczony w dniach

Jakość handlowa - grupa standardów dotyczących przyłączenia do sieci

- Czas wydania warunków przyłączenia do sieci
- Czas wydania warunków przyłączenia do sieci
- Czas od podpisania umowy na dostawę do rozpoczęcia dostawy

Jakość handlowa - grupa standardów dotyczących przerw w dostawie energii i jakości napięcia

- Czas na powiadomienie odbiorcy o planowanej przerwie w dostawie energii
- Czas od awaryjnego wyłączenia do przywrócenia dostawy
- Czas odpowiedzi na skargi dotyczące jakości napięcia