

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ  
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ДЕ ТРЕЙДИНГ»**  
03150, м.Київ, вул.Предславинська, 11  
тел.: +38 044 290 97 49  
office@detrading.energy  
П/р UA763004650000026005300430965  
в головному управлінні з обслуговування  
клієнтів АТ «ОЩАДБАНК»  
МФО 300465, ЄДРПОУ 42699760  
ІПН 426997626554  
Платник податку на прибуток на  
загальних підставах



**LIMITED LIABILITY COMPANY  
«DE TRADING»**  
11, Predslavynska str., Kyiv, 03150  
tel.: +38 044 290 97 49  
office@detrading.energy  
Account UA763004650000026005300430965  
in the main department of  
customer service JSC "OSCHADBANK"  
MFO 300465, EDRPOU 42699760  
INN 426997626554  
A regular profit tax payer

## **Перелік основних послуг, що надаються кол-центром ТОВ «ДЕ ТРЕЙДИНГ»**

Кол-центр ТОВ «ДЕ ТРЕЙДИНГ» надає послуги споживачам шляхом обробки, реєстрації та збереження звернень/скарг/претензій споживачів, що надходять через засоби телекомунікації, та інформує абонентів щодо:

- ✓ загальних умов електропостачання;
- ✓ пропонувані ціни (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 рахунку;
- ✓ 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;

✓ 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 електропостачальника та операторів системи розподілу, на території ліцензованої діяльності яких знаходяться споживачі електропостачальника;

✓ порядку роботи інформаційно-консультаційних центрів електропостачальників;

✓ переліку основних послуг, що надаються кол-центром електропостачальника;

✓ контактних даних інформаційно-консультаційних центрів та кол-центрів учасників роздрібного ринку;

✓ інших інформаційних послуг, що відносяться до компетенції електропостачальника.

*Баланс – це сума дій,  
а не збір обставин...*