

Приложение  
к протоколу заседания Совета  
директоров ПАО «Волгоградэнергосбыт»  
от 21.05.2020г. № 294

## **СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ**

Требования к организации и осуществлению процесса обслуживания клиентов, техническим  
средствам

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящий Стандарт обслуживания потребителей (покупателей) электрической энергии (далее – клиентов) применяется ПАО «Волгоградэнерго» (далее – Общество) и устанавливает общие требования к клиентскому обслуживанию, включая правила и характеристики очного и заочного обслуживания, и определяют специфику работы с клиентами при осуществлении бытовой деятельности и оказания иных услуг клиентам в рамках заключенных договоров.

Настоящий стандарт является обязательным при осуществлении обслуживания клиентов для исполнительного аппарата Общества, управлений (межрайонных), бытовых и абонентских участков и вступает в силу после его утверждения протоколом Совета Директоров. При существенных изменениях условий предоставления услуг на розничном рынке электрической энергии в Стандарт вносятся соответствующие изменения и дополнения.

Стандарт доводится до сведения клиентов и других заинтересованных лиц путем публикации на Интернет-портале Общества, размещения в местах очного обслуживания клиентов и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

## СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
Раздел 1 Область применения	4
Раздел 2 Нормативные ссылки	4
Раздел 3 Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте	5
Раздел 4 Цели и задачи	6
Раздел 5 Подтверждение соответствия	6
ГЛАВА 2 ТРЕБОВАНИЯ К ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТАМИ	7
Раздел 1 Принципы взаимодействий с клиентами	7
Раздел 2 Организационно-нормативное обеспечение	7
Раздел 3 Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами	8
ГЛАВА 3 ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	9
Раздел 1 Организация инфраструктуры при очном обслуживании	9
Раздел 2 Организация приема клиентов	10
Раздел 3 Требования к помещениям для приема клиентов	11
Раздел 4 Организация заочного обслуживания. Организация инфраструктуры заочного обслуживания	12
Раздел 5 Организация обработки обращений	12
ГЛАВА 4 ОРГАНИЗАЦИЯ ВИРТУАЛЬНОГО (ИНТЕРАКТИВНОГО) ОБСЛУЖИВАНИЯ	14
Раздел 1 Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания	14
Раздел 2 Организация обработки обращений	14
ГЛАВА 5 СПЕЦИФИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ ПРИ ОКАЗАНИИ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ УСЛУГ	15
Раздел 1 Требования по взаимодействию с клиентами при осуществлении сбытовой деятельности	15
Раздел 2 Электроснабжение	16
Раздел 3 Дополнительные услуги (непрофильные) оказываемые Обществом	22
ГЛАВА 6 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ	23

## **ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **Раздел 1 Область применения**

1 Настоящий Стандарт обслуживания клиентов (далее - Стандарт) является нормативным документом, устанавливающим базовые требования к взаимодействию с клиентами при оказании услуг в сфере электроснабжения.

2 Стандарт предназначен для применения при обслуживании клиентов Общества.

3 Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с потребителями – физическими лицами, юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, а также исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций.

4 Стандарт не регламентирует взаимодействие Общества на оптовом рынке электроэнергии (мощности).

### **Раздел 2 Нормативные ссылки**

В Стандарте учтены требования следующих нормативных правовых актов и использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

- Гражданский кодекс Российской Федерации.
- Закон Российской Федерации от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике».
- Закон Российской Федерации от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании».
- Постановление Правительства РФ от 04 мая 2012 № 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2012 г. № 124 «О правилах, обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами для целей оказания коммунальных услуг».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 21 марта 2007г. № 168 «О внесении изменений в некоторые Постановления Правительства Российской Федерации по вопросам электроэнергетики», включая Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг; Правила технологического присоединения энергопринимающих устройств (энергетических установок) юридических и физических лиц к электрическим сетям; Правила недискриминационного доступа к услугам по оперативно-диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг.
- Приказ Минэнерго Российской Федерации от 13 января 2003 г. № 6 «Об утверждении Правил технической эксплуатации электроустановок потребителей».
- ГОСТ 32144-2013 Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения.
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утв. постановлением Госстандарта Российской Федерации от 28 июля 2003 г. № 253-ст).
- Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.2.4.548-96; СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03.
- Закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ.
- ГОСТ Р – 53368-2009 «Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергией».

### **Раздел 3 Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте**

Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения:

**Система автоинформирования** - техническая система автоматического оповещения большого количества абонентов с целью доведения до них типовой информации.

**Специалист** – сотрудник обособленного (структурного) территориального подразделения Общества (инженер, техник, контролер), осуществляющий очное и заочное обслуживание, ответственный за подготовку, обработку обращений, поступивших от клиента.

**Гарантирующий поставщик электрической энергии** - коммерческая организация, обязанная в соответствии с Федеральным законом заключить договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии) с любым обратившимся к нему потребителем электрической энергии либо с лицом, действующим от имени и в интересах потребителя электрической энергии и желающим приобрести электрическую энергию.

**Жалоба** - направленное клиентом в адрес Общества или должностного лица Общества письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов клиента; претензия о предоставлении услуги ненадлежащего качества и соответствующем уменьшении ее стоимости и т.п.

**Очное обслуживание** - обслуживание клиентов посредством личного контакта со специалистом Общества.

**Заочное обслуживание** - обслуживание клиентов без личного контакта с сотрудниками Общества, в том числе по телефону, почте или сети Интернет, интернет – портале, онлайн – сервисов и портала ГИС ЖКХ.

**Заявление о заключении договора** - письменное или устное обращение клиента о заключении договора электроснабжения, энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электрической энергии, ресурсоснабжения.

**Заявление на изменение условий договора** — обращение клиента с целью изменения условий покупки электрической энергии, изменения объема получаемых услуг, проверки приборов учета и прочее.

**Интерактивное обслуживание** - форма заочного обслуживания клиентов с использованием сети Интернет.

**Интерактивный автоответчик (IVR)** (с англ. Interactive Voice Responder) — интерактивная информационно-справочная система, необходимая для автоматизации обработки запросов клиентов с помощью телефонной связи.

**Клиент** – потребитель или покупатель электрической энергии, состоящий в договорных отношениях с Обществом в рамках договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии) или гражданин (его доверенное лицо) впервые прибывший в Общество для получения той или иной консультации.

**Потребитель** – гражданин - потребитель или юридическое лицо, приобретающее электрическую энергию (мощность) для собственных бытовых и (или) производственных нужд.

**Покупатель** - юридическое лицо, приобретающее электрическую энергию (мощность) в целях ее продажи, а также исполнитель коммунальных услуг, приобретающий электрическую энергию (мощность) в целях ее использования при предоставлении коммунальной услуги по электроснабжению.

Клиентами Общества являются:

1 группа - потребители коммунальной услуги по электроснабжению (собственники и пользователи помещений в многоквартирных домах и жилых домах) и приравненные к ним в соответствии с нормативно-правовыми актами в области государственного регулирования тарифов категории потребителей, приобретающие электрическую энергию для нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2 группа - юридические лица и граждане-потребители, приобретающие электрическую энергию для собственных производственных нужд.

3 группа - исполнители коммунальных услуг, приобретающие электрическую энергию в целях ее использования при предоставлении коммунальной услуги по электроснабжению.

4 группа – юридические лица, приобретающие электрическую энергию (мощность) в целях ее продажи.

**Контакт-центр** - совокупность оборудования, программного обеспечения, процессов для обеспечения заочного обслуживания клиентов по телефону, электронной почте.

**Обращение** - направленное клиентом в адрес Общества или должностного лица Общества письменное или устное заявление. Обращение может представлять запрос о предоставлении информации и т.п.

**Система обслуживания клиентов** - совокупность взаимосвязанных процессов, трудовых и информационных ресурсов, которые направлены на обеспечение предоставления Клиентам услуг надлежащего качества.

В настоящем Стандарте используются следующие обозначения и сокращения:

**IVR** - Интерактивный автоответчик;

**СМИ** – средства массовой информации;

**СУ(АУ)**– сбытовой (абонентский) участок;

**МУ** – межрайонное управление;

**ПКЭ** – показатели качества электрической энергии.

#### **Раздел 4 Цели и задачи**

1. Целью данного Стандарта является установление норм и правил взаимодействия с клиентами, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия Общества и клиентов.

2. Стандарт определяет и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия:

– Анализ потребностей и ожиданий клиентов посредством обработки обращений клиентов;

– прием клиентов по вопросам заключения договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии);

– ведение договоров, текущее обслуживание;

– реагирование на жалобы и обращения, обеспечение «обратной связи»;

– осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием клиентов, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям клиентов;

– обеспечение информированности клиентов.

3. Стандарт определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворенности клиентов качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания:

– оперативного реагирования на обращения клиентов, сокращения времени решения вопросов;

– оптимизации затрат клиентов и Общества;

– создания комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту.

#### **Раздел 5 Подтверждение соответствия**

Подтверждение соответствия требованиям Стандарта осуществляется следующим образом:

– удостоверения качества работ и услуг, а так же подтверждения соответствия условиям договоров;

– совершенствования управления взаимоотношениями с клиентами;

– повышения конкурентоспособности Общества на розничном рынке электроэнергии.

## **ГЛАВА 2 ТРЕБОВАНИЯ К ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТАМИ**

### **Раздел 1 Принципы взаимодействий с клиентами**

1. Основными принципами взаимодействия Общества с клиентами являются качество и доступность обслуживания, удовлетворение требований клиентов к качеству обслуживания, под которыми понимается:

– Территориальная доступность. Клиентам гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от удаленности места проживания.

– Организационная доступность. Правила пользования услугами Общества должны быть прозрачны и исполнимы.

– Информационная доступность. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с Обществом носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Клиенты надлежащим образом информируются о порядке заключения договора электроснабжения, энергоснабжения, купли - продажи (поставки) электрической энергии, ресурсоснабжения, о порядке и способах оплаты, о стоимости услуг, порядке формирования и размере тарифов (нерегулируемых цен) на оплату электроэнергии, а также, при необходимости, о порядке ценообразования на розничном рынке электроэнергии.

2. Обслуживание клиентов основано на принципе «обратной связи» и предполагает соответствующие изменения в деятельности Общества в ответ на потребности и ожидания клиентов.

3. Клиентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, а также возможность обжалования решений, принятых на уровне сбытовых (абонентских) участков, управлений (межрайонных) в исполнительном аппарате Общества.

4. Рассмотрение обращений и жалоб исходит из принципа добросовестности клиента, если в установленном законом порядке не установлено обратное. При рассмотрении обращений граждан-потребителей, а также индивидуальных предпринимателей учитывается, что у данной группы клиентов нет юридических и технических знаний по вопросам энергоснабжения.

5. Категории субъектов персональных данных, цели обработки их персональных данных, а также сведения о реализуемых требованиях к защите персональных данных представлены в Политике Общества в отношении персональных данных.

### **Раздел 2 Организационно-нормативное обеспечение**

1. Система обслуживания клиентов в Обществе организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества обслуживания и удовлетворение требований клиентов в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора.

2. Общие вопросы организации системы управления взаимодействия с клиентами определяются в соответствии с локальными нормативными актами Общества.

3. В Обществе созданы и функционируют управления (сбытовые и абонентские участки в составе управлений) - обособленные (структурные) территориальные подразделения, по работе с клиентами, на которые возложены следующие функции:

– организация клиентского обслуживания с учетом положений Стандарта, договорных обязательств, регламентов и других нормативных актов;

– прием и анализ поступивших обращений;

– обработка обращений и подготовка ответов клиентам;

– работа с жалобами на некачественное электроснабжение;

– представление интересов клиента перед третьими лицами по вопросам, связанным с оказанием услуг по передаче электроэнергии;

– сбор и предоставление руководству Общества отчётов по взаимодействию с клиентами и предложений по улучшению качества обслуживания.

4. Руководители и специалисты других структурных подразделений Общества (службы управления персоналом, отдела по связи с общественностью и др.) взаимодействуют с подразделениями, указанными в п. 3 в рамках своей компетенции. Каждое из структурных подразделений, деятельность которых затрагивает интересы потребителей, на систематической основе дает предложения по улучшению работы с клиентами и участвует в реализации соответствующих мероприятий.

5. Общество предоставляет клиентам возможность свободного выбора любого из двух типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений клиента.

6. Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания клиентов Общество обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с клиентами и организацию клиентского обслуживания;
- помещений для приема клиентов;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений клиентов и формирования отчетов;
- формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия Общества с клиентами.

7. С учетом настоящего Стандарта разрабатываются следующие организационно - распорядительные документы:

- регламент взаимодействия структурных подразделений Общества в процессе сбытовой деятельности в секторе продаж электрической энергии потребителям (покупателям) – юридическим лицам и гражданам – потребителям, осуществляющим предпринимательскую деятельность;
- регламент взаимодействия структурных подразделений Общества в процессе сбытовой деятельности в секторе продаж электрической энергии гражданам-потребителям;
- раздел Инструкции по делопроизводству «Обращения граждан-потребителей»;
- положения об управлениях городских и межрайонных;
- должностные инструкции сотрудников.
- и т.д.

### **Раздел 3 Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами**

1. Эффективность процесса взаимодействия с клиентами характеризуется следующими параметрами:

- единообразии требований к качеству предоставления услуг;
- соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- индивидуальный подход к клиентам;
- минимизация времени клиента, затраченного на получение услуги, в том числе посредством минимизации очных контактов клиента и Общества;
- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с клиентами;
- полнота, актуальность и достоверность информации;
- мультиканальность предоставления информации.

2. Критерием оценки качества взаимодействия с клиентами при оказании услуги электроснабжения является:

- обеспечение качества электроснабжения;
- обеспечение качества клиентского обслуживания.

3. В настоящем Стандарте устанавливаются следующие индикаторы качества клиентского обслуживания:

3.1. Полнота, актуальность и доступность информации об объеме, порядке



предоставления и стоимости услуг характеризуются индикатором «Информативность».

3.2. Исполнение в установленный срок всех процедур, предусмотренных Стандартами, в том числе по рассмотрению обращений и жалоб клиентов характеризуется индикатором «Исполнительность».

3.3. Наличие эффективной обратной связи с клиентами, позволяющей в разумные сроки разрешать возникающие в процессе деятельности вопросы, в том числе связанные с качеством, количеством и стоимостью оказываемых услуг, характеризуются индикатором «Результативность обратной связи».

4. Порядок выставления и применения оценок по показателям «Информативность», «Исполнительность», «Результативность обратной связи» регламентируется отдельным организационно-распорядительным документом.

5. Общество несет ответственность за соблюдение вышеуказанных критериев своими подрядчиками, если таковые привлекаются к обслуживанию клиентов.

## **ГЛАВА 3 ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

### **Раздел 1 Организация инфраструктуры при очном обслуживании**

1. Система очного обслуживания клиентов состоит из обособленных территориальных подразделений.

2. Иерархия по территориальному признаку:

<b>Территориальные подразделения</b>	<b>Населенный пункт</b>
МУ	Города Волгоградской области: Волгоград (ВГУ, ВМУ), Волжский (ВУ), Камышин (КМУ), Михайловка (ММУ), Урюпинск (УМУ)
СУ	Административные центры муниципальных районов (33)

(нумерация муниципальных районов приведена согласно помещённой ниже карте): Волгоградское городское управление - г. Волгоград; Волжское управление - 28,15, 2, 23, 18, 29, г. Волжский; Волгоградское межрайонное управление - 3, 5, 9, 13, 21, 26, 33, 30; Михайловское межрайонное управление - 8, 12, 27, 32, 24, 16; Камышинское межрайонное управление - 22, 10, 14, 4, 7, 25, 6; Урюпинское межрайонное управление - 1, 17, 19, 11, 20, 31.



3. Количество и места расположения определены, исходя из принципа доступности очного обслуживания.

4. Управления, сбытовые (абонентские) участки помимо обслуживания клиентов, выполняет сбор и обработку информации по работе с клиентами для проведения расчётов за потреблённую электроэнергию.

## Раздел 2 Организация приема клиентов

1. Прием клиентов организуется в подразделениях Общества.

2. Очное обслуживание осуществляется инженером, техником, контролёром (специалистом);

3. Алгоритм обслуживания клиента:

3.1. Клиент знакомится с информационным стендом «Уголок потребителя» и объявлениями, разъясняющими порядок приема и функции сотрудников. Уголок потребителя включает в себя:

- формы договоров электроснабжения, энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электрической энергии, ресурсоснабжения, заключаемые Обществом для граждан-потребителей и для юридических лиц, дифференцированные по категориям потребителей;

- перечни документов, необходимых для заключения договоров, составленные для различных категорий потребителей;

- порядок заключения договора и порядок получения информации о состоянии

процесса заключения договора;

– порядок и условия внесения платежей по договору электроснабжения, энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), ресурсоснабжения;

– порядок и условия приёма показаний приборов учёта и последствия вывода из строя приборов учёта, либо отсутствия приборов учёта;

– возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии;

– порядок получения клиентом информации о размере его задолженности по оплате электрической энергии;

– тарифы, утвержденные Федеральной антимонопольной службой и Комитетом тарифного регулирования Волгоградской области;

– размер и порядок расчёта нерегулируемых цен;

– график обслуживания клиентов в центрах очного и заочного обслуживания клиентов, а также адреса и телефоны указанных центров;

– порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика, также на уголках потребителя размещены книги жалоб и предложений;

– типовые форматы заявлений для граждан – потребителей;

– типовые вопросы и ответы.

Вышеперечисленные документы и информация также размещаются на Интернет-портале Общества.

3.2. При необходимости клиент обращается к свободному специалисту, осуществляющему приём клиентов, который проводит первичный прием, выявляет необходимость обращения к иным сотрудникам подразделения в рамках их компетенции.

3.3. Соответствующий специалист выполняет функции по реализации потребностей клиента в рамках своих должностных обязанностей.

3.4. Если специалист не может дать качественную (квалифицированную) консультацию, в которую входят вопросы по основной и дополнительной деятельности **Общества**, то предполагается начальником сбытового (абонентского) участка предоставление ответа (решения); **также могут быть даны консультации по деятельности других организаций (сетевых организаций, управляющих организаций, аварийных служб) - предоставление контактов**; иные вопросы.

4. Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
<b>Центр очного обслуживания</b>		
Обслуживание инженером	Ожидание в очереди	10 мин.
	Прием	5 мин.
Обслуживание техником	Ожидание в очереди	20 мин.
	Прием	15 мин.
Обслуживание контролером	Ожидание в очереди	20 мин.
	Прием	10 мин.
Общее время обслуживания клиента		Не более 60 мин.

### Раздел 3 Требования к помещениям для приема клиентов

1. Очное обслуживание организуется в помещениях, расположенных в максимально доступном для большинства населения месте от остановок общественного транспорта.

2. Помещения для очного обслуживания обеспечивают беспрепятственный доступ посетителей, в том числе граждан с ограниченными возможностями. По желанию инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями организуется обслуживание на дому или

используется другой способ обеспечения доступности обслуживания (заочное обслуживание).

3. В целях безопасности сотрудников и клиентов помещения оборудуются охранно-пожарной сигнализацией, первичными средствами пожаротушения и системой видеонаблюдения.

4. Вход и выход (включая аварийный) из помещений оборудуются соответствующими указателями.

5. Информационные указатели, оформленные в едином корпоративном стиле, размещаются:

5.1. у центрального входа в помещения подразделений Общества:

- вывеска с названием Общества и юридического адреса;
- табличка с информацией о режиме работы и контактные телефоны;

5.2. у входа в каждое из внутренних помещений - табличка с указанием должности.

#### **Раздел 4 Организация заочного обслуживания. Организация инфраструктуры заочного обслуживания**

1. Система заочного обслуживания включает следующие виды информационного взаимодействия: телефон (контакт-центр с функциями информационно-справочной службы), почта (почтовая переписка), электронная почта, Интернет-портал и портал ГИС ЖКХ (для граждан – потребителей).

2. Контакт-центр представляет единую централизованную справочную службу, обратившись в которую клиент может получить информацию по услугам посредством телефонной связи.

2.1. Информация о контактных телефонах, по которым потребитель может заочно обратиться в Общество по интересующим его вопросам, размещается:

- на сайте Общества;
- на лицевой части адресно-именного платежного документа (для граждан-потребителей);
- в договорах электроснабжения/купли-продажи (поставки) электрической энергии (для юридических лиц).

3. Почтовая переписка используется для направления документации, связанной с обслуживанием, а также в случаях, когда клиент направляет обращение в письменном виде.

4. Электронная почта и Интернет-портал используются для направления вопросов клиентами, предоставления клиентам справочной информации по предоставляемым Обществом услугам, предоставления информации, используемой в расчетах за потребленную электроэнергию.

5. Устанавливаются следующие параметры деятельности контакт-центра:

5.1. Прием вызовов осуществляется не менее чем 5 дней в неделю в рабочее время, в остальное время прием вопросов осуществляется с записью на автоответчик.

5.2. Номер телефона контакт-центра единый на всей территории региона, а номер телефона центра обслуживания - единый для СУ (АУ).

5.3. При осуществлении записи клиент предупреждается в начале телефонного разговора.

6. Для предоставления клиентам, обратившимся через контакт-центр, справочной информации о предоставляемых Обществом услугах используется интерактивная информационно-справочная система (IVR).

#### **Раздел 5 Организация обработки обращений**

1. Все заочные обращения, поступающие в адрес Общества, регистрируются и обрабатываются. Заочное обращение может быть устным (по телефону) и письменным, направленным через Интернет-портал Общества, портал ГИС ЖКХ и другие онлайн-сервисы, почту.

2. Устные и письменные обращения обрабатываются сотрудниками контакт-центра

согласно Регламента обработки входящих вызовов и электронных сообщений в Обществе и предусматривает три вида взаимодействия с клиентами:

- 2.1. Самостоятельный ответ без привлечения специалистов Общества;
- 2.2. Предоставление ответа с консультацией у специалиста Общества;
- 2.3. Перенаправление обращения специалисту Общества для предоставления ответа.

3. Заочное обслуживание обращений направленных по почте:

- 3.1. Регистрация и обработка письменного обращения сотрудником Общества.
- 3.2. Передача обращения руководителю.
- 3.3. Передача обращения специалисту.
- 3.4. Подготовка ответа специалистом.

3.5. Оформление ответа в печатном виде на фирменном бланке Общества, подписывается должностным лицом, ответственным за работу с клиентами, содержит контактные данные исполнителя.

4. Устанавливаются следующие типовые параметры средней и предельной продолжительности взаимодействия с клиентами:

<b>Форма взаимодействия</b>	<b>Критерий</b>	<b>Параметр (среднее значение)</b>
<b>Контакт-центр</b>		
Телефонное обслуживание клиента сотрудником контакт-центра	Время ожидания ответа	5 сек.*
	Запрос и поиск информации о клиенте	60 сек.
	Предоставление информации по запросу	1 мин.
	Постобработка обращения	1 мин.
Телефонное обслуживание клиента специалистом	Соединения со специалистом	40 сек.
	Предоставление информации специалистом	5 мин.
Обработка обращения с Интернет-портала сотрудником контакт-центра	Регистрация, классификация и передача обращения ответственному специалисту	Не более 1 дня
	Рассмотрение обращения и оформление ответа	Не более 1 дня
	Продление рассмотрения	Не более 1 дня
Обработка обращения с Интернет-портала ответственным специалистом	Рассмотрение обращения и оформление ответа	Не более 1 дня
	Продление рассмотрения обращения	Не более 10 дней
Обработка обращения с портала ГИС ЖКХ сотрудником контакт-центра	Регистрация, классификация и передача обращения ответственному специалисту	Не более 1 дня
	Рассмотрение обращения и оформление ответа	Не более 1 дня
	Продление рассмотрения	Не более 1 дня
Обработка обращения с портала ГИС ЖКХ ответственным специалистом	Рассмотрение обращения и оформление ответа	Не более 2 дня
	Продление рассмотрения обращения	Не более 10 дней**
<b>Форма взаимодействия</b>	<b>Критерий</b>	<b>Параметр (предельное значение)</b>
<b>Почта</b>		
Обработка обращения сотрудником Общества	Регистрация, классификация и передача обращения руководителю	не более 1 рабочего дня
	Передача обращения специалисту	
	Рассмотрение обращения и оформление ответа	не более 10 рабочих дней
	Продление рассмотрения обращения	не более 10 рабочих дней

Общая продолжительность		Не более 21 рабочих дня
-------------------------	--	-------------------------

*\* - Время ожидания ответа с момента выбора клиентом «соединения со специалистом» до момента ответа специалиста не должно превышать 5 секунд, за исключением случаев пиковой нагрузки, когда время ожидания ответа не должно превышать 5-х минут.*

*\*\* - В исключительных случаях срок исполнения может быть продлен до 30 дней.*

4.1. При поступлении заявления, требования или претензии на качество коммунальных услуг по электроснабжению, необходимо направить клиенту ответ о ее удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа.

4.2. При поступлении заявления о проверке состояния индивидуальных, общих (квартирных) и комнатных приборов учета, а также распределителей, необходимо в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня получения от клиента такого заявления, направить ему ответ о необходимости проведения такой проверки в отношении его прибора учета.

4.3. Заявления клиента об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

5. Заявление клиента не рассматривается и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные.

6. При поступлении обращения по вопросам, связанным с обработкой персональных данных необходимо руководствоваться Инструкцией по приему, обработке и рассмотрению обращений субъектов персональных данных и их представителей по вопросам, связанным с обработкой персональных данных в Обществе.

## **ГЛАВА 4 ОРГАНИЗАЦИЯ ВИРТУАЛЬНОГО (ИНТЕРАКТИВНОГО) ОБСЛУЖИВАНИЯ**

### **Раздел 1 Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания**

Интерактивное обслуживание организуется на базе Интернет-портала Общества и включает в себя:

- Личный кабинет физического лица.
- Личный кабинет юридического лица.
- информационные разделы «Юридические лица», «Физические лица», включающие в себя следующие рубрики:

Нормативная база (постановления органов исполнительной власти субъекта РФ в области государственного регулирования тарифов, законодательство в области электроэнергетики, сведения от НП АТС по стоимости электроэнергии и др.)

Типовые формы документов (договоров)

Перечень документов необходимых для заключения договора

Контактные данные для обратной связи

Полезная информация: энергосбережение, и т.п.

### **Раздел 2 Организация обработки обращений**

1. Интерактивное обслуживание ведется по двум направлениям:
  - предоставление справочной информации;
  - удовлетворение запросов на оказание/изменение услуг.
2. Для доведения до клиентов типовой информации используется система автоинформирования.
3. Типовой алгоритм интерактивного обслуживания:

3.1. Клиент заполняет автоматизированную форму запроса информации, заявки на получение ответа.

- Специалист предоставляет ответ или направляет запрос.
- Ответ направляется клиенту.

## **ГЛАВА 5 СПЕЦИФИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ ПРИ ОКАЗАНИИ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ УСЛУГ**

### **Раздел 1 Требования по взаимодействию с клиентами при осуществлении сбытовой деятельности**

1. Снабжение потребителей электрической энергией регламентируется законодательством Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а также организационно-распорядительными документами Общества с учетом региональной специфики обслуживания.

2. Условия и требования типовых договоров электроснабжения, энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электрической энергии, ресурсоснабжения, заключаемых с юридическими лицами и гражданами-потребителями, должны соответствовать требованиям нормативных документов. Типовые формы договоров должны быть доступны для ознакомления любому обратившемуся.

3. Порядок заключения с клиентами договора электроснабжения, энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электрической энергии, ресурсоснабжения, установлен законодательством Российской Федерации и должен осуществляться согласно регламентам взаимодействия структурных подразделений Общества в процессе сбытовой деятельности в секторе продаж электрической энергии потребителям - юридическим лицам и гражданам-потребителям, разработанными в Обществе в соответствии с требованиями нормативных документов.

4. Перечень документов, необходимых для заключения договора, размещён на сайте Общества, в Уголках потребителя. При очном обращении клиенту выдается перечень документов, необходимых для заключения договора, с учётом категории заявителя.

5. Направляемые в адрес клиентов 1 группы документы для оплаты электрической энергии оформляются Обществом и содержат информацию в соответствии с действующим законодательством РФ, а именно о:

- плательщике (почтовый адрес жилого (нежилого) помещения, сведения о собственнике (собственниках) помещения (с указанием наименования юридического лица или фамилии, имени и отчества (при наличии) физического лица), а для жилых помещений государственного и муниципального жилищных фондов - сведения о нанимателе жилого помещения (с указанием фамилии, имени и отчества (при наличии) нанимателя);

- Общества (наименование, номер банковского счета и банковские реквизиты, адрес (место нахождения), номера контактных телефонов, номера факсов и адреса электронной почты, адрес сайта исполнителя в сети Интернет, режим работы);

- периоде оплаты;

- агенте Общества (в случае его привлечения) (наименование такой организации, ее адрес, телефон, факс, адрес электронной почты, адрес сайта в сети Интернет, режим работы).

- необходимых для расчета размера платы сведениях:

- а) об общей площади нежилого помещения, жилого помещения, собственником которого (или нанимателем - в помещениях государственного, муниципального жилищного фонда) является потребитель услуг;

- б) о количестве граждан, постоянно проживающих в помещении.

- сумме задолженности (аванса) за предыдущие расчетные периоды;

- объёме электрической энергии;

- методе расчета, использованном при определении суммы платежа, включая

порядок расчета штрафных санкций (пеня, неустойка) за задержку платежа и перерасчет;

- размере платы за электрическую энергию;
- сроке, в течение которого платежный документ должен быть оплачен;
- изменениях в тарифе, если таковые происходили.

6. Внесение платы по документам для оплаты электрической энергии, выставляемым Обществом клиентам, должно осуществляться различными способами, позволяющими клиенту воспользоваться услугой в любое время и в любом месте:

- через кассы Общества, расположенные в управлениях и на участках;
- через интерактивное обслуживание;
- через мобильное приложение Общества;
- через платёжных агентов Общества.

## Раздел 2 Электроснабжение

1. Данные требования относятся к договорам электроснабжения, энергоснабжения договорам купли - продажи (поставки) электрической энергии, ресурсоснабжения, если последние заключаются с клиентами, на которых распространяется действие настоящего Стандарта.

<b>1. Прием заявления на заключение договора электроснабжения, энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электрической энергии, ресурсоснабжения (от новых клиентов)</b>		
1.1.	Обращение клиента в Общество, на предмет заключения договора электроснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии), ресурсоснабжения с предоставлением всех необходимых документов для заключения такого договора.	В течение рабочего времени
1.2.	Уведомление клиента о возможности заключения договора энергоснабжения, либо о недостающих документах, необходимых для заключения такого договора, либо уведомление об отказе от заключения договора с указанием причин отказа.	В течение 5 рабочих дней с момента получения заявления
1.3.	Направление клиенту подписанного договора электроснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии), ресурсоснабжения.	В течение 30 дней с момента получения заявления, при предоставлении всех необходимых документов для заключения договора
1.4.	В случае если договор ресурсоснабжения заключается с организацией - исполнителем коммунальных услуг (3 группа), договор заключается на срок равный сроку действия договора управления многоквартирным домом, заключенному такой организацией с собственниками помещений.	
1.5.	Договор электроснабжения для предоставления коммунальной услуги по энергоснабжению может быть заключен непосредственно с Обществом: <ul style="list-style-type: none"><li>– собственниками и пользователями жилых домов (домовладений);</li><li>– собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме, в котором выбран непосредственный способ управления;</li><li>– уполномоченным лицом, действующим на основании доверенности и в интересах собственников помещений в многоквартирном доме, в котором выбран непосредственный способ управления;</li><li>– собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме находящимся под управлением управляющей организации при наступлении обстоятельств предусмотренных законодательством РФ по их переходу на «прямые» договора с Обществом.</li></ul>	



<b>2. Взаимодействие с клиентом в рамках действующего публичного договора электроснабжения, энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электрической энергии, ресурсоснабжения.</b>		
2.1.	Направление документов в рамках исполнения договора электроснабжения, энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электрической энергии, ресурсоснабжения, за исключением счетов для оплаты, осуществляется: – посредством почтовой связи (с уведомлением о вручении); – посредством факсимильной связи (как дополнение к почтовому отправлению); – посредством электронного документооборота; – нарочным.	
2.2.	Уведомление клиента о предложениях по внесению изменений в условия договора электроснабжения, энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электрической энергии, ресурсоснабжения по инициативе Общества с указанием причин внесения изменений.	В течение 1 месяца с момента наступления событий, явившихся основанием для внесения изменений, если иное не предусмотрено законодательством РФ.
2.3.	Уведомление клиента о возможности изменения условий договора электроснабжения, электроснабжения купли-продажи (поставки) электрической энергии, ресурсоснабжения по инициативе клиента. В случае невозможности изменения условий договора, уведомление должно содержать обоснование отказа от внесения изменений в договор с указанием причин отказа.	В течение 10 рабочих дней со дня получения письменного заявления клиента с предложением о внесении изменений в условия договора.
2.4.	Направление клиенту подписанного дополнительного соглашения к договору о внесении изменений в условия договора по инициативе клиента.	В течение 30 дней со дня получения письменного заявления клиента с обоснованным предложением о внесении изменений в условия договора.
2.5.	Оперативное реагирование (с привлечением, в т.ч. персонала агентских и подрядных организаций) с целью устранения причин, повлекших перерыв бесперебойного снабжения электрической энергией клиента.	Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
2.6.	Оперативное реагирование с выездом оперативного персонала организации, оказывающей услуги по передаче электрической энергии к клиенту в случае стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций, возникших на границе эксплуатационной ответственности электросети с целью локализации и устранения аварии.	Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
2.7.	Проведение замеров по определению показателей качества электрической энергии с оформлением соответствующей документацией.	Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
2.8.	Осуществление контроля по приборам учета электрической энергии.	Не реже 2 раз в год
2.9.	Подготовка и представление клиентам платежных документов на оплату потребленной электрической энергии.	В соответствии с действующим законодательством (Федеральные законы, иные правовые акты об

		энергоснабжении, а также обязательные правила, принятые в соответствии с ними).
2.10.	Проведение сверки расчетов с подписанием акта сверки, за исключением 1 группы клиентов (потребители коммунальной услуги по электроснабжению (собственники и пользователи помещений в многоквартирных домах и жилых домах)).	Один раз в квартал, если иное не оговорено условиями договора, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Максимальный срок для подготовки документов по результатам сверки – 3 дня.
2.11	Проведение сверки расчетов для 1 группы (потребители коммунальной услуги по электроснабжению (собственники и пользователи помещений в многоквартирных домах и жилых домах)).	По обращению. Максимальный срок для проведения сверки – 1 мес. со дня обращения. Максимальный срок для направления документов – 5 рабочих дней после завершения проверки.
<b>3. Сроки и объёмы внесения платы за потребленную электрическую энергию клиентами</b>		
3.1.	Внесение платы за электрическую энергию, потребленную клиентами 2 группы	– до 10 числа расчетного периода в объеме 30 % от фактического объема потребления энергии предшествующего расчётного периода; – до 25 числа расчетного периода в объеме 40 % от фактического объема потребления энергии предшествующего расчётного периода; – до 18 числа следующего расчетного периода окончательный расчет за истекший расчетный период.
3.2.	Внесение платы за электрическую энергию, приобретенную клиентами 3 группы	– до 15-го числа месяца, следующего за расчетным периодом
3.3.	Внесение платы за электрическую энергию, потребленную клиентами 1 группы	– до 10-го числа месяца, следующего за расчетным периодом
3.4.	Внесение платы за электрическую энергию, приобретенную клиентами 4 группы	– до 1 числа расчетного периода в объеме 50 % от фактического объема потребления энергии предшествующего расчётного периода; – до 18 числа месяца, следующего за расчетным, окончательный расчет за истекший расчетный период
<b>4. Заключение договора электроснабжения, энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электрической энергии от новых клиентов, если документы заявителя поступили от сетевой организации до осуществления процедуры технологического присоединения</b>		
4.1.	Уведомление сетевой организации о недостающих документах, необходимых для заключения договора	3 рабочих дня со дня получения от сетевой организации документов заявителя
4.2.	Направление сетевой организации подписанного договора электроснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии)	10 рабочих дней со дня получения от сетевой организации документов заявителя
<b>5. Организация сбора информации по показаниям СКУЭ в течение расчетного периода</b>		
5.1.	Уведомление клиента о планируемой	Информирование клиентов (за

	<p>проверке правильности снятия показаний расчётных приборов учёта путём информирования посредством:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– сообщений через СМИ;</li> <li>– расклейки информационных объявлений;</li> <li>– адресного уведомления клиентов.</li> </ul>	<p>исключением граждан-потребителей коммунальной услуги по электроснабжению) производится не позднее, чем за 5 рабочих дней до предполагаемой даты проведения проверки. Информирование граждан-потребителей коммунальной услуги по электроснабжению – не позднее, чем за 14 дней до предполагаемой даты проведения проверки. Информационное сообщение должно содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– наименование организации, осуществляющей проверку от имени Общества;</li> <li>– вид работ, который будет проводиться;</li> <li>– дату и время проведения проверки;</li> <li>– номер контактного телефона.</li> </ul>
5.2.	<p>Проверка правильности снятия показаний расчётных приборов учёта может производиться представителями Общества, представителями сетевых организаций, оказывающих услуги по передаче электрической энергии, управляющих организаций.</p> <p>● Действия представителя:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– представляется и предоставляет удостоверение (фото, наименование Общества, ФИО, должность, печать);</li> <li>– производит визуальный осмотр приборов учета и проверяет их целостность;</li> <li>– считывает показания с приборов учета;</li> <li>– вносит информацию в акт проверки прибора учета, в котором отражает: <ul style="list-style-type: none"> <li>– полное наименование и адрес клиента;</li> <li>– номер, тип, разрядность, место установки прибора учета;</li> <li>– дата, время;</li> <li>– контрольные показания;</li> <li>– выявленные нарушения;</li> <li>– примечание.</li> </ul> </li> <li>– при выявлении нарушений эксплуатации приборов учета составляет акт о безучетном потреблении электрической энергии. Акт оформляется в установленном порядке.</li> </ul>	<p>Не чаще 1 раза в месяц, а для потребителей 1 группы не чаще 1 раза в 3 месяца. Если у гражданина – потребителя прибор учёта электрической энергии находится не в жилом помещении, то в этом случае показания прибора учёта могут сниматься не чаще 1 раза в месяц.</p>
5.3.	<p>Проверка рабочего функционирования прибора учета, наличия пломб и отсутствия следов манипуляций.</p>	<p>Согласно утвержденному графику проверок или по заявке клиента.</p>
5.4.	<p>Снятие показаний прибора учёта, за исключением 1 группы клиентов</p>	<p>Ежемесячно на 00 часов 00 минут 1-го дня месяца, следующего за расчетным</p>

	(потребители коммунальной услуги по электроснабжению (собственники и пользователи помещений в многоквартирных домах и жилых домах)) осуществляется: – непосредственно самим клиентом; – уполномоченным лицом, действующим в соответствии с доверенностью.	периодом.
5.5.	Снятие показаний прибора учёта, 1 группы клиентов (потребители коммунальной услуги по электроснабжению (собственники и пользователи помещений в многоквартирных домах и жилых домах)) осуществляется: – непосредственно самим клиентом; – уполномоченным лицом, действующим в соответствии с доверенностью.	Ежемесячно, не позднее 25-го числа расчётного месяца.
<b>6. Прием показаний приборов учёта электрической энергии (контрольные показания)</b>		
6.1.	Любыми удобными для клиента способами, в т.ч. посредством: – телефонной связи; – личного контакта;	В рабочее время
	– интернета и электронной почтой; – E-mail.	Круглосуточно
<b>7. Информирование клиента о задолженности по оплате электрической энергии, об изменениях тарифов, а также предоставление иной информации в соответствии с условиями договора</b>		
7.1.	Информирование производится: – посредством средств массовой информации; – посредством сети Интернет; – посредством E-mail; – посредством телефонной связи.	Контакт-центр: В рабочее время с понедельника по четверг с 08:00 до 17:00, в пятницу с 08:00 до 15:45. Речевой помощник - в рабочее время с понедельника по пятницу с 9:00 до 21:00 Обособленные территориальные отделения: В рабочее время с понедельника по четверг с 08:00 до 17:00, в пятницу с 08:00 до 15:45.
<b>8. Информирование клиента по вопросам снабжения электрической энергией</b>		
8.1.	Посредством: – телефонной связи; – E-mail.	Контакт-центр: В рабочее время с понедельника по четверг с 08:00 до 17:00, в пятницу с 08:00 до 15:45.
8.2.	Интернет портал Общества	Круглосуточно
8.3.	Исполнительный аппарат, обособленные территориальные подразделения	В рабочее время с понедельника по четверг с 08:00 до 17:00, в пятницу с 08:00 до 15:45.

## **9. Организация работы с клиентом в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энергоснабжения**

9.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения клиентом 1 группы условий договора электроснабжения (несвоевременная оплата за потреблённую коммунальную

услугу по электроснабжению), то ограничение/отключение такого клиента производится в соответствии с требованиями Постановления Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

9.2. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения клиентами 2, 3, и 4 группы условий договора энергоснабжения (несвоевременная оплата за потребленную электрическую энергию), то ограничение/отключение таких клиентов производится в соответствии с требованиями Правил полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утвержденных постановлением Правительства РФ от 4 мая 2012 г. № 442.

## **10. Обслуживание Обществом клиентов осуществляется в соответствии со следующими требованиями:**

10.1. Осуществление разработки, размещения и опубликования разработанных форм договора электроснабжения, энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), ресурсоснабжения.

10.2. Заключение с клиентом договора электроснабжения, энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), ресурсоснабжения.

10.3. Наличие и функционирование центров очного обслуживания клиентов (обслуживание посредством личного контакта с работниками Общества), а также осуществление заочного обслуживания клиентов (обслуживание потребителей с безличным контактом с работниками Общества, в том числе по телефону, почте или через сеть "Интернет").

10.4. Снятие и прием показаний приборов учета, а также обеспечение приема показаний приборов учета от клиентов способами, допускающими возможность удаленной передачи сведений о показаниях приборов учета (телефон, сеть "Интернет" и др.).

10.5. Обеспечение выставления клиенту счетов на оплату электрической энергии способами, допускающими возможность их удаленной передачи (почта, сеть "Интернет" и др.).

10.6. Обеспечение клиенту возможности внесения платы по договору электроснабжения, энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), ресурсоснабжения различными способами, в том числе непосредственно Обществу без оплаты комиссии.

10.7. Организация приема обращений клиентов по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии, а также оповещения потребителей (покупателей) о причинах поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии и о планируемых сроках устранения указанных нарушений.

10.8. Организация приема иных, обращений клиентов в адрес Общества письменно или устно, в том числе посредством телефонной связи, сети "Интернет", электронной почты, а также оперативного ответа на них по существу с возможностью решения вопроса клиента за 1 обращение.

10.9. Предоставление клиенту путем размещения в центрах очного обслуживания и (или) на официальном сайте Общества, а также по его запросу следующей информации:

– документы, необходимые для заключения договора электроснабжения, энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), ресурсоснабжения, порядок его заключения, а также порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора с клиентом;

– формы договора электроснабжения, энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), ресурсоснабжения, разработанные и размещенные Обществом в установленном порядке;

– разработанные и внедренные Обществом стандарты качества обслуживания клиентов и изменения указанных стандартов;

– порядок и условия внесения платежей по договору электроснабжения, энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности),

ресурсоснабжения;

- порядок и условия приема показаний приборов учета и последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;
- возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, а по запросу клиента - размер задолженности по оплате электрической энергии;
- размер и порядок расчета стоимости электрической энергии, действующие тарифы и льготы;
- график обслуживания клиентов в центрах очного и заочного обслуживания клиентов, а также адреса и телефоны указанных центров;
- порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия Общества;
- иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у клиентов, и ответы на них.

### **Раздел 3 Дополнительные услуги (непрофильные) оказываемые Обществом**

#### **Контроль качества электрической энергии**

1. Поставка электрической энергии клиентам осуществляется с показателями качества электрической энергии, соответствующими требованиям ГОСТа 32144 - 2013.

2. Качество электрической энергии — это совокупность ее характеристик по частоте и напряжению, называемых показателями качества электроэнергии (далее – ПКЭ), определяющих воздействие электроэнергии на электрооборудование, электрические аппараты и приборы, подключенные к электрической сети, оцениваемое по соответствию этих ПКЭ установленным требованиям.

3. В целях выполнения работ по определению ПКЭ, установленных ГОСТом 32144 - 2013 «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения» в Обществе действует испытательная лаборатория по качеству электрической энергии. Все виды испытаний, исследований, услуг, а также другие виды работ, выполняемые испытательной лабораторией для сторонних организаций, являются ее научно-технической продукцией и оплачиваются на договорной основе.

4. Контроль качества электроэнергии заключается в проверке соответствия ПКЭ установленным требованиям.

5. Основная цель испытательной лаборатории — предоставление клиенту достоверных, признаваемых всеми заинтересованными организациями, предприятиями и отдельными лицами, результатов проводимых испытательной лабораторией испытаний.

Для достижения поставленной цели испытательная лаборатория ставит перед собой следующие задачи:

- проведение испытаний, результаты которых обладают требуемой точностью, полнотой, достоверностью и воспроизводимостью;
- обеспечение объективности и независимости в оценке качества и безопасности испытуемой продукции;
- бесконфликтное решение с клиентом вопросов, связанных с рассмотрением рекламационных претензий по результатам проведения испытаний;
- постоянное поддержание квалификации сотрудников на уровне, соответствующем современным требованиям в области сертификации продукции, процессов и услуг;
- применение при проведении испытаний средств измерений, исключающих возможность искажения методов испытаний и измерений, регламентированных действующей нормативной документацией.

6. Испытательная лаборатория действует на принципах:

- исключаящих какую – либо дискриминацию в отношении клиентов, заинтересованных в проведении испытаний электрической энергии по показателям качества;

– исключаящих возможность оказания на нее административного, коммерческого, финансового и иного давления, способного оказать влияние на выводы и результаты испытаний.

По требованию клиентов, для участия в испытаниях, осуществляемых испытательной лабораторией, и для контроля над их проведением, могут приглашаться представители территориальных органов Ростехрегулирования и Федеральной службы по технологическому, экологическому и атомному надзору России, которые ставят свою подпись в протоколе испытаний.

### **Энергосбережение и повышение энергетической эффективности**

1. В рамках Федерального закона от 23 ноября 2009г. № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», который создает правовые, экономические и организационные основы энергосбережения и повышения энергетической эффективности в Российской Федерации, Общество предлагает ряд услуг, осуществление которых способствует повышению уровня энергосбережения в жилищном фонде и его энергетической эффективности:

- оснащение объектов жилого фонда приборами учета электрической энергии, в т.ч. коллективными (общедомовыми) прибора учета;
- внедрение форм расчетов с гражданами – потребителями коммунальной услуги по электроснабжению с применением тарифа, дифференцированного по двум (трем) зонам суток, установленных органом тарифного регулирования Волгоградской области;
- ознакомление клиентов, путем размещения на веб-сайте Общества, информационных стендах и счетах, с практическими советами по энергосбережению;
- консультационные услуги по энергосбережению.

2. Расчеты за электрическую энергию должны осуществляться на основании данных о количественном значении электрической энергии, произведенной, переданной, потребленной, определенной при помощи приборов учета. До установки приборов учета, а также при выходе из строя, утрате и т.д. расчеты за электрическую энергию осуществляются с применением расчетных способов определения количества электрической энергии, установленных в соответствии с законодательством РФ.

3. Все виды работ, выполняемые Обществом для сторонних организаций и собственников жилых домов по установке и замене приборов учета, оплачиваются на договорной основе.

### **ГЛАВА 6 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ**

1. Информационное взаимодействие с клиентами имеет следующие формы:

- массовое информационное взаимодействие;
- индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;
- предоставление информации по инициативе Общества.

2. Массовое информационное взаимодействие заключается в информировании широкой общественности (настоящие и потенциальные клиенты, партнеры и сотрудники) о деятельности Общества, возможных каналах связи, а также на представление разъяснений по наиболее частым и актуальным вопросам, содержащимся в обращениях клиентов.

3. Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ и Интернет.

4. Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу клиента. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым клиенту услугам, должна предоставляться ему по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для клиента форме.

4.1. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- сроки выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;

- перечень документов, необходимых для выполнения действий входящих в компетенцию Общества;
- размер оплаты услуг (тарифы);
- комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- источник получения документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества (орган, организация и их местонахождение);
- время приема и выдачи документов;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения функции Общества.

4.2. Каналы информационного взаимодействия при предоставлении консультаций: очные, заочные и интерактивные.

4.2.1. Очные консультации предоставляются клиентам в Обществе и обособленных подразделениях.

4.2.2. Консультантами являются сотрудники подразделений - специалисты.

4.2.3. Заочные консультации предоставляются клиентам в контакт-центре и по почте.

4.2.4. Заочные консультации предоставляются клиенту специалистами контакт-центра по типовым вопросам и ситуациям. В 90 % случаев специалист отвечает на запрос клиента самостоятельно, в случае поступления сложного запроса, требующего привлечения другого специалиста Общества, информация уточняется и предоставляет её клиенту.

4.2.5. Также возможно предоставление консультаций по почте. Письменные ответы направляются сотрудником Общества на письменный запрос клиента или в случае поступления жалобы.

4.3 Интерактивные консультации предоставляются клиенту, отправившему в Общество запрос через Интернет-портал, e-mail.

5. Предоставление клиенту информации по инициативе Общества также как и консультации по запросу осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия.

5.1. По инициативе Общества клиентам предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания/сообщения.

5.2. К справочной информации относятся:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Общества;
- настоящий Стандарт;
- перечни документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию сотрудников Общества;
- образцы оформления документов и требования к ним;
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых клиентам предоставляются документы, необходимые для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- схема размещения специалистов и режим приема ими клиентов;
- порядок информирования о ходе исполнения;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию Общества.

5.3. К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

- о наличии задолженности;
- о необходимости своевременно передать показания приборов учета; о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;
- об изменении тарифов или правил предоставления услуг.

5.4. Очное информирование включает информационные стенды, расположенные в управлениях и на участках, буклеты, брошюры и т.д.



5.5. На информационных стендах и в распространяемых в помещении управлений и участков брошюрах и буклетах клиенты могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности Общества.

5.6. В качестве напоминаний применяется адресное распространение информационных счетов долговых и за текущий период с указанием ФИО клиента и суммой задолженности за предоставленные услуги.

5.7. Заочное информирование включает в себя процедуру обзвона клиентов операторами контакт-центра или с помощью рассылки по электронной почте, в зависимости от выбранной клиентом формы оповещения.

5.8. Интерактивное информирование включает в себя:

- процедуру индивидуального автоматического информирования.
- справочную информацию, размещенную на сайте.

5.9. Автоматическое информирование применяется для адресного распространения напоминаний для клиентов.

5.10. Используется два типа автоматического информирования: телефонное и e-mail. Выбор типа информирования зависит от информации, предоставленной в Общество клиентом.