

**Стандарт качества обслуживания потребителей
электрической энергии гарантирующим поставщиком
АО «ЭнергосбыТ Плюс»
(Удмуртский филиал)**

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения	3
1.1. Область применения	3
1.2. Цели и задачи	3
1.3. Термины и определения	4
2. Обслуживание потребителей (покупателей)	7
2.1. Принципы взаимодействия гарантирующего поставщика с клиентами	7
2.2. Организационно-нормативное обеспечение	9
2.3. Очное обслуживание потребителей (покупателей)	10
2.4. Заочное обслуживание потребителей (покупателей)	13
2.5. Официальный сайт Компании	14
2.6. Телефон	16
2.7. Электронная почта	16
2.8. Личный кабинет	17
3. Приём показаний приборов учёта	20
4. Обеспечение выставления потребителю (покупателю) счетов на оплату электрической энергии	21
5. Порядок и условия внесения платежей	21
6. Оповещение потребителей (покупателей) о последствиях нарушения обязательств по оплате электроэнергии	22
7. Организация приёма обращений потребителей (покупателей)	23
8. Организация программы мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания потребителей (покупателей)	24
8.1. Метод «Тайного покупателя»	24
8.2. Обучение и проверка знаний сотрудников Компании	24
8.3. Анкетирование потребителей (покупателей)	24
8.4. Видеомониторинг	25
8.5. Голосовая аналитика	25
8.6. Проведение аудитов	25
Приложение к Стандарту качества обслуживания потребителей (покупателей) ГП	26

1. Общие положения

1.1. Область применения

1.1.1. Настоящий стандарт устанавливает базовые требования к взаимодействию гарантирующего поставщика с потребителем электрической энергии (далее – клиентами), имеющим намерение заключить договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), при осуществлении энергоснабжения (поставки электрической энергии (мощности) и оказании коммунальных услуг по электроснабжению гарантирующим поставщиком электрической энергии в пределах соответствующей зоны деятельности, включая правила и характеристики очного и заочного обслуживания клиентов, реагирование на обращение клиентов, обеспечение обратной связи и оценку степени удовлетворенности качеством обслуживания гарантирующим поставщиком.

1.1.2. Стандарт предназначен для применения в АО «ЭнергосбыТ Плюс».

1.1.3. Действие настоящего стандарта распространяется также на взаимоотношения с любым лицом, имеющим намерение заключить договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности).

1.2. Цели и задачи

1.2.1. Целями настоящего стандарта являются установление норм и правил взаимодействия гарантирующего поставщика с клиентами, единых требований к качеству очного обслуживания и заочного обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия гарантирующего поставщика и клиента.

1.2.2. Стандарт определяет требования к следующим процедурам взаимодействия:

- а) взаимодействие с клиентами при очном обслуживании и заочном обслуживании;
- б) реагирование на обращения клиентов и обеспечение обратной связи;
- в) оценка уровня удовлетворенности качеством обслуживания гарантирующим поставщиком.
- г) заключение договора энергоснабжения;
- д) приём показаний приборов учёта;
- е) обеспечение выставления потребителям (покупателям) счетов на оплату электрической энергии, допускающих возможность их удаленной передачи;
- ж) обеспечение потребителю (покупателю) возможности внесения платы по договору энергоснабжения различными способами;

- з) организация приёма обращений потребителей (покупателей) 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;
- и) организация прием обращений потребителей (покупателей) по вопросам организации коммерческого учета электрической энергии (включая вопросы по установке, замене, поверке приборов учета и корректности учета);
- к) организация приёма претензий, жалоб на действия Компании и иных обращений;
- л) организация программы мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания потребителей (покупателей).

1.2.3. Стандарт определяет основные направления повышения удовлетворенности потребителей (покупателей) качеством услуг путем:

- а) оперативное реагирование на обращения клиентов, сокращение времени решения вопросов;
- б) оптимизация затрат клиентов и гарантирующего поставщика;
- в) создание комфортных условий и доброжелательного отношения к клиентам.

1.2.4. Каждое из структурных подразделений, деятельность которых затрагивает интересы потребителей (покупателей), на систематической основе дает предложения по улучшению работы с Клиентами и участвует в реализации соответствующего плана мероприятий.

1.3. Термины и определения

Используемые в настоящем стандарте термины и определения означают следующее:

"виртуальный собеседник (чат-бот)" - разновидность программного робота для письменного и (или) голосового общения с клиентами;

"заочное обслуживание" - обслуживание клиентов без личного контакта с работниками гарантирующего поставщика (привлеченного им третьего лица);

"интерактивный автоответчик" - голосовой помощник, интерактивная информационно-справочная система, необходимая для автоматизированной обработки обращений клиентов с помощью тонального набора или голосовых команд;

"качество обслуживания" - совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение потребностей клиентов;

"клиент" - потребитель электрической энергии, имеющий намерение заключить либо заключивший договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));

"контакт-центр" - совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, процессов для обеспечения обслуживания клиентов по многоканальному номеру телефона;

"личный кабинет клиента" - отдельный раздел на официальном сайте гарантирующего поставщика или в мобильном приложении, где обеспечивается возможность создания и управления учетными записями, обмена информацией, в том числе в целях осуществления юридически значимых действий, между клиентом и гарантирующим поставщиком в электронной форме, включая направление документов, сведений, обращений и получение информации, позволяющий предоставлять и получать дистанционный доступ к сведениям о заключенном (планируемом к заключению) договоре энергоснабжения (купли-продажи (поставке) электрической энергии (мощности), его исполнении, иным услугам, а также иной информации, предоставляемым гарантирующим поставщиком;

"мобильное приложение" - программное обеспечение гарантирующего поставщика, предназначенное для работы в личном кабинете клиента на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах;

"обращение" - письменное или устное заявление клиента в адрес гарантирующего поставщика по вопросам снабжения электрической энергией;

"официальный сайт гарантирующего поставщика" - информационный ресурс, объединяющий под одним адресом (доменным именем или IP-адресом) совокупность документов и сервисов гарантирующего поставщика в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

"очное обслуживание" - обслуживание клиентов посредством личного контакта с работниками гарантирующего поставщика (привлеченного им третьего лица) осуществляется в офисах продаж и обслуживания клиентов, а также может осуществляться в иных подразделениях и (или) территориальных отделениях гарантирующего поставщика либо привлеченного им для этих целей третьего лица;

"претензия (жалоба)" - обращение, содержащее информацию о ненадлежащем исполнении договорных обязательств со стороны гарантирующего поставщика и (или)

требование о восстановлении нарушенных прав или охраняемых законом интересов клиента;

"смс-сообщение" - короткое текстовое сообщение, состоящее из букв или символов, набранных в определенной последовательности, предназначенное для передачи по сети подвижной радиотелефонной связи и радиосвязи;

"офис продаж и обслуживания клиентов" - подразделение, предназначенное для осуществления очного обслуживания клиентов по вопросам, относящимся к деятельности гарантирующего поставщика, и расположенное в его зоне деятельности.

2. Обслуживание потребителей (покупателей)

2.1. Принципы взаимодействия гарантирующего поставщика с клиентами

2.1.1. Основными принципами взаимодействия Компании с потребителями (покупателями) являются качество обслуживания и его доступность, под которой понимаются:

- **клиентоориентированность** - обслуживание организуется исходя из потребностей клиента: предлагается понятный и удобный способ решения вопроса, обеспечивается сопровождение клиента до результата при соблюдении требований законодательства и правил рынка электрической энергии;
- **одно окно** - за одно обращение клиент может задать несколько интересующих его вопросов и получить на каждый из них ответ по существу, а если решение вопроса требует дополнительного изучения документов, должна быть предоставлена информация о сроках и форме предоставления ответов, при этом гарантирующий поставщик вправе отказать клиенту в рассмотрении вопроса по существу в случае, если он не относится к сфере деятельности гарантирующего поставщика;
- **высокий уровень сервиса** – клиенту обеспечиваются профессиональные консультации и корректное оформление документов, соблюдение установленных сроков и регламентов, удобство взаимодействия во всех каналах обслуживания, а также единые стандарты внешнего вида, общения и деловой этики работников гарантирующего поставщика;
- **объективность** - обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений в установленные сроки исходя из предположения добросовестности и разумности клиента. При рассмотрении обращений граждан, а также индивидуальных предпринимателей учитывается, что клиент не является профессиональным участником рынков электрической энергии (мощности);
- **защита персональных данных** - обработка персональных данных клиентов осуществляется в соответствии с Федеральным законом "О персональных данных". Работники гарантирующего поставщика обязуются соблюдать конфиденциальность персональных данных клиентов и обеспечить безопасность персональных данных при их обработке. Передача документов и информации,

полученных от клиентов, третьим лицам допускается только в предусмотренных законом случаях;

- **вежливое и уважительное отношение** к клиентам (при этом гарантирующий поставщик вправе отказать клиенту в рассмотрении обращения по существу в случае, если в обращении клиента содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес гарантирующего поставщика, имуществу, жизни и (или) здоровью работников гарантирующего поставщика и отсутствует вопрос из сферы деятельности гарантирующего поставщика);
- **обратная связь** - гарантирующий поставщик уведомляет о результатах рассмотрения обращения клиента;
- **информационная доступность** - полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с гарантирующим поставщиком носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Клиенты информируются:
 - о порядке заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), договора предоставления коммунальной услуги по электроснабжению;
 - о порядке и способах оплаты;
 - о порядке расчета стоимости электрической энергии (мощности) и услуг;
 - о порядке формирования и размере тарифов (нерегулируемых цен) на электрическую энергию (мощность);
 - об иных процессах, осуществляемых между гарантирующим поставщиком и клиентом.
- **территориальная доступность** - клиентам предоставляется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений, независимо от удаленности места проживания, при наличии технической возможности;
- **организационная доступность** - правила пользования услугами гарантирующего поставщика должны быть прозрачны и исполнимы;
- **единство информации** — клиент получает одинаковую, актуальную и непротиворечивую информацию во всех каналах обслуживания;
- **конфиденциальность** - сведения, полученные от клиента и о клиенте в ходе взаимодействия, используются исключительно для рассмотрения обращения/оказания услуг и не подлежат разглашению, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации и (или) договором;

- **достоверность, полнота и своевременность информации** - клиенту предоставляется корректная, полная и актуальная информация, достаточная для принятия решения и совершения необходимых действий.

2.1.2. Потребитель (покупатель) вправе выбрать любой способ информационного взаимодействия (очное или заочное) в зависимости от индивидуальных, технических возможностей и предпочтений.

2.1.3. Система обслуживания потребителей (покупателей) обеспечивается квалифицированными специалистами, офисами продаж и обслуживания клиентов, а также программными и техническими средствами для регистрации и обработки обращений и формализованными бизнес-процессами взаимодействия.

2.2. Организационно-нормативное обеспечение

2.2.1. Общие вопросы организации управления взаимодействия с клиентами определяются в соответствии с локальными нормативными актами гарантирующего поставщика.

2.2.2. Клиент имеет право выбрать любой способ информационного взаимодействия (очное, заочное) в зависимости от его индивидуальных, технических возможностей и предпочтений.

2.2.3. Система обслуживания клиентов гарантирующего поставщика обеспечивается посредством:

- а) квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с клиентами и организацию их обслуживания;
- б) офисов продаж и обслуживания клиентов;
- в) компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений клиентов и формирования отчетов;
- г) формализованных бизнес-процессов взаимодействия гарантирующего поставщика с клиентами.

2.2.4. Обслуживание гарантирующим поставщиком клиентов осуществляется в том числе с соблюдением следующих требований:

- а) опубликование (размещение) форм договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) на официальном сайте гарантирующего поставщика и в офисах продаж и обслуживания клиентов;
- б) обеспечение приема показаний приборов учета от клиентов способами, допускающими возможность удаленной передачи показаний приборов учета, -

- посредством телефона, информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет");
- в) обеспечение выставления клиенту счетов на оплату электрической энергии способами, допускающими возможность их удаленной передачи, - посредством почтовой связи, сети "Интернет";
 - г) обеспечение клиенту возможности внесения платы по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) различными способами, в том числе непосредственно гарантирующему поставщику без оплаты комиссии;
 - д) организация приема обращений клиентов по вопросам прекращения поставки электрической энергии, а также оповещения клиентов о причинах прекращения поставки электрической энергии;
 - е) обеспечение приема обращений клиентов по вопросам организации коммерческого учета электрической энергии.

2.3. Очное обслуживание потребителей (покупателей)

2.3.1. Очное обслуживание клиентов гарантирующего поставщика осуществляется в офисах продаж и обслуживания клиентов. Перечень офисов продаж и обслуживания клиентов, зоны обслуживания (при наличии деления на зоны обслуживания), адреса, часы работы, контактные телефоны (при наличии выделенных телефонных номеров) и адреса электронной почты (при наличии) указываются на официальном сайте гарантирующего поставщика. Ссылка на сайт указана в Приложении к настоящему документу.

2.3.2. Режим и порядок работы офисов продаж и обслуживания клиентов устанавливаются гарантирующим поставщиком.

2.3.3. Офисы продаж и обслуживания клиентов обеспечивают территориальную, организационную и информационную доступность клиентам и функционируют на основе принципов, указанных в разделе 1 Главы 2 настоящего стандарта.

2.3.4. Все офисы обслуживания потребителей (покупателей) характеризуются следующим:

- а) Очное обслуживание организуется в помещениях, расположенных, как правило, на центральных улицах, в шаговой доступности от остановок общественного транспорта, на первых этажах зданий, оборудованных кондиционерами и пандусами для лиц с ограниченными возможностями.

- б) Офисы по возможности оснащены удобным подъездом для автомобильного транспорта, удобной парковкой.
- в) У центрального входа в помещение размещаются информационные указатели, оформленные в едином корпоративном стиле: вывеска с названием и табличка с информацией о режиме работы. Вход и выход (включая аварийный) из помещения оборудуются соответствующими указателями.
- г) К офисам предъявляются повышенные требования к пожарной безопасности и обеспечению быстрой эвакуации в чрезвычайной ситуации.
- д) На информационных стендах, каруселях в общем доступе расположены материалы ознакомительного характера (формы договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), шаблоны заявлений, примеры заполнения заявлений, договоров и другая справочная информация), а также ознакомительные материалы по дополнительным услугам/сервисам Компании и дистанционным каналам обслуживания.
- е) Залы ожидания в офисах продаж и обслуживания клиентов, как правило, оснащены электронными очередями, терминалами для внесения показаний и оплаты¹.
- ж) Для помещений офисов продаж и обслуживания клиентов обеспечивается беспрепятственный доступ посетителей, в том числе граждан с ограниченными возможностями, в рамках требований законодательства Российской Федерации.
- з) У центрального входа размещаются информационные указатели, оформленные в едином корпоративном стиле: вывеска с названием и табличка с информацией о режиме работы. Вход и выход (включая аварийный) обозначаются соответствующими указателями.

2.3.5. Офисы продаж и обслуживания клиентов выполняют следующие функции:

- а) Организация обслуживания клиентов с учетом положений законодательства Российской Федерации об электроэнергетике, настоящего стандарта, договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) и договора предоставления коммунальной услуги по электроснабжению.
- б) Организация предоставления информации, очного консультирования клиентов по всем вопросам, связанным с деятельностью гарантирующего поставщика, предоставление типовых форм документов клиенту.

¹ Данные пункты реализуются в случае наличия источника финансирования, учтенного в тарифах.

- в) Обеспечение приема платежей от потребителей (покупателей) (как минимум в безналичной форме), за исключением случаев отсутствия возможности обеспечить работу платежных сервисов из-за отсутствия устойчивых каналов связи по причинам, не зависящим от гарантирующего поставщика.
- г) Прием заявок и документов на заключение, изменение или расторжение договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) или договора на оказание иных услуг, а также иных документов от клиента, проверка перечня документов, проверка полноты сведений в заявке, анализ документов на соответствие требованиям к документам, установленным нормативными правовыми актами;
- д) Выдача (направление) потребителям (покупателям) документов, связанных с исполнением договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) или договора предоставления коммунальной услуги по электроснабжению.
- е) Прием обращений, связанных с деятельностью Компании, или в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, сетевой организации.
- ж) Участники ВОВ, инвалиды 1 и 2 группы, родители с маленькими детьми (до 3 лет), социальные работники обслуживаются вне очереди.

2.3.6. Очное обслуживание осуществляют квалифицированные сотрудники Компании, к которым предъявляются особые требования:

- а) Сотрудники, взаимодействующие с потребителями (покупателями) очно, имеют бейдж с указанием имени и должности. В случае если бейдж отсутствует, по требованию потребителя (покупателя) сотрудник сообщает необходимую информацию о своём ФИО и должности.
- б) Речь сотрудников вежливая, приветливая, доброжелательная и грамотная, без повышения тона голоса. Общение с потребителем (покупателем) строится на основе уважения и партнерства. Сотрудник Компании всегда готов выслушать и объяснить.

2.3.7. В целях соблюдения действующего законодательства в сфере защиты персональных данных потребителей (покупателей) сотрудник может попросить предоставить документ, удостоверяющий личность и доверенность, при необходимости.

2.3.8. Все сотрудники, обслуживающие потребителей (покупателей), аргументировано, оперативно и четко могут дать ответы на вопросы в рамках своей компетенции.

2.3.9. Требования пункта 2.3. применяются также к третьим лицам, привлеченным Компанией на основании соответствующего договора для организации очного обслуживания.

2.4. Заочное обслуживание потребителей (покупателей)

2.4.1. Система заочного обслуживания в качестве способов информационного взаимодействия (с учетом их функциональной специфики) включает телефонную и почтовую связь.

2.4.2. Дополнительно, с учетом функциональной специфики по решению гарантирующего поставщика, могут быть использованы следующие способы информационного взаимодействия:

- а) электронная почта;
- б) личный кабинет клиента;
- в) мобильное приложение;
- г) мессенджеры;
- д) социальные сети;
- е) смс-сообщение;
- ж) виртуальный собеседник (чат-бот);
- з) официальный сайт гарантирующего поставщика;
- и) иные способы.

2.4.3. Заочное обслуживание характеризуется следующими принципами:

- а) Заочное обслуживание доступно для всех категорий потребителей (покупателей).
- б) Заочное обслуживание позволяет осуществить потребителю (покупателю) большинство операций, не выходя из дома.
- в) Заочное обслуживание построено по принципу удобного, простого и информативного сервиса.

2.4.4. Информация о многоканальном телефонном номере и других контактных телефонах, по которым клиент может заочно обратиться к гарантирующему поставщику по интересующим его вопросам, а также времени работы контакт-центра размещается:

- на официальном сайте гарантирующего поставщика;
- на платежном документе (для граждан-потребителей).

2.4.5. Почтовая переписка используется для направления документации, связанной с обслуживанием в соответствии с условиями договора, либо по запросу клиента в случае, когда он в обращении просит направить ответ или документы почтовым отправлением.

2.4.6. Электронная почта или система обратной связи на официальном сайте гарантирующего поставщика используются для направления обращений и предоставления ответов гарантирующим поставщиком с учетом ограничений, установленных законодательством Российской Федерации.

2.4.7. Для предоставления клиентам, обратившимся через контакт-центр, справочной информации о предоставляемых гарантирующим поставщиком услугах может использоваться в том числе интерактивный автоответчик.

Пункт 2.4. настоящего стандарта применяются к третьим лицам, привлеченным гарантирующим поставщиком на основании соответствующего договора.

2.5. Официальный сайт Компании

2.5.1. Обслуживание посредством сайта Компании основывается на следующих принципах:

- а) доступность информации;
- б) достоверность представленной информации;
- в) обязательное реагирование на вопросы потребителей (покупателей);
- г) понятность логики сайта и его разделов.

2.5.2. Информационные разделы официального сайта гарантирующего поставщика включают в себя следующую информацию:

- а) документы, необходимые для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), порядок его заключения;
- б) форма договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), а также форма договора купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации, расположенных в зоне деятельности гарантирующего поставщика;
- в) способы, порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), в том числе без оплаты комиссии;

- г) порядок и условия приема показаний приборов учета для расчетов за потребленную электрическую энергию и последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;
- д) возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии (ограничения или приостановления предоставления коммунальной услуги по электроснабжению);
- е) порядок расчета стоимости электрической энергии, предельные уровни нерегулируемых цен и их составляющие, тарифы и льготы (при наличии);
- ж) график и порядок обслуживания клиентов в офисах продаж и обслуживания клиентов, адреса и телефоны (при наличии) офисов продаж и обслуживания клиентов, категории клиентов (юридические лица, индивидуальные предприниматели и (или) физические лица), которые обслуживаются в конкретном офисе продаж и обслуживания клиентов, информация о предоставленных клиентам каналах заочного обслуживания и режиме их работы;
- з) порядок подачи обращений, в том числе претензий к действиям (бездействию) гарантирующего поставщика, связанным с исполнением договора;
- и) порядок и способы регистрации и авторизации пользователей в Личном кабинете (информационной системе) и порядок восстановления доступа;
- к) правила пользования различными сервисами для передачи показаний;
- л) способы оплаты в зависимости от места жительства потребителя (покупателя);
- м) адреса и контактные данные офисов продаж и обслуживания клиентов (при наличии), категории клиентов (ФЛ, ЮЛ, ИП), обслуживаемых в конкретном офисе, а также информация о предоставляемых каналах заочного обслуживания и режиме их работы;
- н) номера телефонов Контакт-центра;
- о) контактная информация для взаимодействия с сетевыми организациями;
- п) размер и порядок расчета стоимости электрической энергии, действующие тарифы, нормативы и льготы;
- р) акции и конкурсы для потребителей (покупателей);
- с) иные часто задаваемые вопросы, возникающие у клиентов, и ответы на них.

2.5.3.С целью оперативного взаимодействия с потребителями (покупателями) на веб-сайте реализована возможность воспользоваться сервисом «Личный кабинет», с помощью которого потребитель (покупатель) может передать показания прибора учета, внести плату, подать обращение, сверить задолженность и увидеть информацию о проведенных за период начислениях.

2.6. Телефон

2.6.1. Потребители (покупатели) Компании могут воспользоваться телефоном для получения необходимой информации и/или передачи показаний.

2.6.2. Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с потребителями (покупателями), указываются на счетах на оплату; информационных стендах, размещенных в офисах продаж и обслуживания клиентов; на сайте; в Личном кабинете.

2.6.3. Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков потребителей (покупателей) в часы работы соответствующего подразделения Компании и указаны в счетах на оплату; информационных стендах, размещенных в офисах продаж и обслуживания клиентов; на сайте; в Личном кабинете.

2.6.4. Информация о многоканальном телефонном номере, иных контактных телефонах и времени работы контакт-центра размещается на официальном сайте Компании, а также указывается в платежном документе для граждан-потребителей.

2.6.5. Для предоставления справочной информации потребителям (покупателям), обратившимся по телефону, может использоваться интерактивный автоответчик.

2.6.6. В случае обращения потребителя (покупателя) по телефону для получения информации о состоянии расчетов, уточнения количества проживающих и иной информации, которая носит конфиденциальный характер, потребитель (покупатель) обязан представиться, назвать номер лицевого счета или адрес. В случае если гражданин отказывается выполнить вышеуказанные требования по идентификации, специалист Компании имеет право отказать потребителю (покупателю) в предоставлении запрашиваемой информации.

2.7. Электронная почта

2.7.1. В Компании существует адрес электронной почты (Приложение), на который потребители (покупатели) могут отправлять свои вопросы, жалобы и иные обращения. Электронная почта и (или) система обратной связи на официальном сайте Компании

используются для направления обращений и получения ответов с учетом ограничений, установленных законодательством Российской Федерации.

2.7.2. На обращение потребителя (покупателя) в обязательном порядке даётся ответ в максимально возможно короткие сроки.

2.7.3. Не подлежат ответу письма, в которых:

- не указаны контактные данные потребителя (покупателя);
- если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Компании, а также членов его семьи, и одновременно отсутствует суть обращения;
- если текст обращения не поддается прочтению;
- если в обращении потребителя (покупателя) содержится вопрос, на который потребителю (покупателю) уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приведены новые доводы или обстоятельства.

2.8. Личный кабинет

2.8.1. Личный кабинет клиента, создаваемый гарантирующим поставщиком для каждого клиента, реализуется посредством официального сайта гарантирующего поставщика и (или) на базе мобильного приложения гарантирующего поставщика (мобильного приложения сторонней организации на основании соответствующего договора). Личный кабинет клиента является способом получения определенных видов услуг гарантирующего поставщика посредством компьютеризированных устройств (персональный компьютер, смартфон, планшет) без посещения офиса продаж и обслуживания клиентов.

2.8.2. На сайте для каждого клиента функционирует Личный кабинет (Приложение). Для активного использования раздела «Личный кабинет» необходимо пройти регистрацию.

2.8.3. Мобильное приложение «ЭнергосбыТ+» доступно для скачивания в Google Play, App Store и RuStore (при наличии технической возможности мобильного устройства).

2.8.4. Сервис позволяет потребителям (покупателям) ФЛ:

- а) Работать с сервисом в круглосуточном режиме, за исключением плановых технических работ.
- б) Просматривать информацию о начислениях, истории совершенных платежей и переданных показаний.
- в) Передавать показания индивидуальных приборов учета.

- г) Получать ответ от специалиста на свое обращение.
- д) Просматривать и скачивать электронную версию квитанции.
- е) Подать заявку на оказание услуг.
- ж) Совершать платежи за потребленные жилищно-коммунальные услуги с помощью платежной карты или иных сервисов безналичной оплаты.
- з) Перейти на электронную квитанцию.
- и) Направлять заявки на заключение, изменение и расторжение договора энергоснабжения, получать проект договора/допсоглашения и связанную информацию.
- к) Направлять обращения на установку, замену и поверку прибора учета (измерительного трансформатора тока при наличии).
- л) Привязывать несколько лицевого счетов к одной учетной записи.
- м) Направлять обращения, претензии, заявления, справки и иные документы/информацию в адрес Компании.
- н) Получать уведомления об ограничении или приостановлении предоставления коммунальной услуги по электроснабжению (при наличии соответствующего функционала).
- о) Предоставлять в случаях и сроки, которые предусмотрены Правилами предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности), утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 19 июня 2020 г. N 890 "О порядке предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности)", удаленного доступа к информации и минимальному набору функций интеллектуальной системы учета гарантирующего поставщика посредством сети "Интернет" в отношении приборов учета электрической энергии, допущенных в эксплуатацию после 1 января 2022 г. для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению.

В целях повышения доступности и удобства дистанционного обслуживания отдельные функции, предусмотренные настоящим Стандартом для Личного кабинета ФЛ, могут предоставляться через иные электронные сервисы Гарантирующего поставщика на официальном сайте (в том числе сервисы «Заключение договора» и «Обратная связь»),

обеспечивающие выполнение соответствующих действий и получение результата, предусмотренного функционалом Личного кабинета.

2.8.5. Сервис позволяет потребителям (покупателям) ЮЛ, ИП и ФЛ (по нежилым помещениям):

- а) Работать с сервисом в круглосуточном режиме, за исключением плановых технических работ.
- б) Просматривать детализации начислений по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности).
- в) Просматривать и скачивать счет-фактуру и ведомость энергопотребления.
- г) Передавать показания индивидуальных приборов учета.
- д) Получать ответ от специалиста на свое обращение.
- е) Подать заявку на оказание услуг.
- ж) Направлять заявки на заключение, изменение и расторжение договора энергоснабжения и получать проект договора/договора-допсоглашения и связанную информацию.
- з) Направлять обращения на установку, замену и поверку прибора учета (измерительного трансформатора тока при наличии).
- и) Направлять обращения, претензии, заявления, справки и иные документы/информацию в адрес Компании.

В целях повышения доступности и удобства дистанционного обслуживания отдельные функции, предусмотренные настоящим Стандартом для Личного кабинета ЮЛ, могут предоставляться через иные электронные сервисы ГП на официальном сайте (в том числе сервис «Обратная связь»), обеспечивающие выполнение соответствующих действий и получение результата, предусмотренного функционалом Личного кабинета.

2.8.6. Сервис для ФЛ и ЮЛ постоянно развивается и дополняется новым функционалом. Набор функций личного кабинета клиента определяется гарантирующим поставщиком с учетом функциональности иных систем информационного взаимодействия с клиентами.

2.8.7. Набор функций может быть изменен с целью улучшения качества обслуживания клиентов.

3. Приём показаний приборов учёта

3.1. Для максимального упрощения процедуры передачи показаний приборов учёта Компания обеспечивает своим потребителям (покупателям) максимально широкий круг способов передачи показаний.

3.2. Способы передачи показаний приборов учёта:

- а) Через Личный кабинет на сайте Компании. В специальном разделе Личного кабинета представлена форма для подачи показаний приборов учёта.
- б) В Мобильном приложении «ЭнергосбыТ+».
- в) На сайте без регистрации.
- г) Мессенджер Telegram (Светлана. ЭнергосбыТ Плюс).
- д) Социальная сеть ВК (Светлана. АО «ЭнергосбыТ Плюс»).
- е) Автоответчик по приему показаний. Потребитель (покупатель) может позвонить по специально отведённому номеру и передать показания приборов учёта устно по телефону.
- ж) В офисе Компании.

3.3. Полный перечень способов передачи показаний приборов учёта представлен на сайте филиала в соответствующем разделе (Приложение).

4. Обеспечение выставления потребителю (покупателю) счетов на оплату электрической энергии

4.1. Ежемесячно Компания обязуется предоставить потребителю (покупателю) счёт за потребленную электроэнергию. Счёт формируется на основании данных о потреблении электроэнергии с применением цен/тарифов, действующих на данный момент на территории обслуживания Компании.

4.2. В счетах, выставляемых потребителю (покупателю), присутствует контактный телефон и информация об иных каналах взаимодействия, по которым потребитель (покупатель) может задать вопросы по самому счёту, методике расчёта, изменениям в законодательстве по расчёту стоимости электроэнергии.

4.3. При этом потребители (покупатели) Компании могут оставить свои пожелания по способу доставки счета: бумажный носитель или электронная квитанция/электронный документооборот (Приложение).

5. Порядок и условия внесения платежей

5.1. Расчётным периодом для осуществления расчётов с потребителями (покупателями) Компании является 1 календарный месяц.

5.2. При наличии технической возможности обеспечивается возможность внесения платы непосредственно гарантирующему поставщику без оплаты комиссии (в том числе с использованием дистанционных каналов).

5.3. Потребитель (покупатель) вправе воспользоваться следующими способами оплаты счёта:

- а) в Личном кабинете/Мобильном приложении на сайте Компании с помощью платежной карты или иных сервисов безналичной оплаты;
- б) перечисление денежных средств на расчетный счет;
- в) в личном кабинете на сайте банков, предоставляющих подобную услугу;
- г) очно/заочно в любом учреждении, принимающем платежи в счёт других организаций;
- д) очно/заочно в офисе Компании, при наличии в нём фискального регистратора;
- е) через платёжные терминалы (собственные или сторонних организаций).

6. Оповещение потребителей (покупателей) о последствиях нарушения обязательств по оплате электроэнергии

6.1. Ограничение режима потребления электроэнергии потребителю (покупателю) вводится при нарушении обязательств по оплате потребленной электроэнергии, выявлении факта безучетного потребления и иных случаях, предусмотренных законодательством.

6.2. Порядок уведомления потребителей (покупателей) о последствиях нарушения оплаты платежей за электроэнергию и процедура введения режима ограничения потребления производятся в соответствии с законодательством и отражены на сайте Компании.

7. Организация приёма обращений потребителей (покупателей)

7.1. Обслуживание потребителей (покупателей) основано на принципе «обратной связи» и предполагает соответствующие корректировки в деятельности Компании в ответ на потребности и ожидания потребителей (покупателей), в том числе в ответ на вопросы о поставках некачественной электрической энергии или прекращения поставки электроэнергии, а также оповещения потребителей (покупателей) о причинах поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии и о планируемых сроках устранения указанных нарушений, процедуре заключения договора, претензиях и жалобах к действиям Компании, в том числе к качеству обслуживания, иных обращений потребителей (покупателей).

7.2. Прием обращений потребителей (покупателей) обеспечивается также по вопросам организации коммерческого учета электрической энергии, включая вопросы по приборам учета и корректности расчетов по данным учета.

7.3. У потребителя (покупателя) существует возможность подать обращение способами, описанными в Приложении (Обратная связь, Вопрос-ответ, Чат-бот).

7.4. Потребителям (покупателям) обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений.

8. Организация программы мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания потребителей (покупателей)

В Компании существуют следующие инструменты для повышения качества обслуживания потребителей (покупателей):

- метод «Тайного покупателя»;
- видео мониторинг;
- голосовая аналитика;
- обучение и проверка знаний сотрудников Компании;
- анкетирование потребителей (покупателей);
- проведение аудитов.

8.1. Метод «Тайного покупателя»

Компания с определённой периодичностью проводит исследования качества обслуживания потребителей (покупателей) методом «Тайного покупателя». Для исследования выбираются либо конкретные офисы продаж и обслуживания клиентов, либо все точки обслуживания в целом. Оценка включает в себя исследование качества работы сотрудников Компании на всех этапах взаимодействия с потребителем (покупателем) с помощью анализа коммуникаций. Результаты доводятся до руководства, проверяемых офисов обслуживания с предложениями по улучшению ситуации (при необходимости). Составляется план мероприятий по внедрению изменений и исправлению ситуации. Если конкретный офис показал неудовлетворительные результаты проверки, то он включается в проверку на следующий год в обязательном порядке.

8.2. Обучение и проверка знаний сотрудников Компании

Ежегодно сотрудники Компании, непосредственно осуществляющие обслуживание потребителей (покупателей), проходят внутреннее обучение, посвящённое правилам общения с потребителем (покупателем). В случае возникновения проблемных ситуаций проводится обучение по требуемой тематике.

8.3. Анкетирование потребителей (покупателей)

Сбор информации для расчета уровня удовлетворённости производится путем проведения опросов. В Компании допустимы следующие виды опросов:

- письменные (анкетирование). Когда респонденту при очном опросе предлагается анкета для самостоятельного заполнения;

- устные (интервьюирование). Когда при очном опросе анкета заполняется анкетером;
- заочные. Когда анкета заполняется путем интервьюирования по телефону, либо направляется по почте, факсу, электронной почте, либо размещается на сайте Компании для самостоятельного заполнения.

Независимо от выбранного Компанией вида опроса его итогом является заполненная анкета. Для каждой группы потребителей (покупателей) заполняется собственная анкета.

8.4. Видеомониторинг

Видеомониторинг включает в себя совокупность технических средств и организационных решений, направленных на создание гибкой и доступной системы видеоконтроля, видео-/аудиозаписи, хранения и просмотра изображений/звука. Осуществляется для контроля качества обслуживания потребителей (покупателей), их безопасности при ожидании и обслуживании и соблюдения порядка в офисе. При этом в офисе продаж и обслуживания клиентов размещается соответствующая информация о проведении видео-/аудиофиксации.

8.5. Голосовая аналитика

Сервис контроля качества обслуживания, позволяющий анализировать речь в автоматическом режиме. Он распознает речь, преобразуя ее в текст, и оценивает по основным параметрам качества обслуживания потребителей (покупателей). Сервис помогает найти проблемные диалоги, анализировать работу операторов Контакт-центра, повысить дисциплину.

8.6. Проведение аудитов

Проводится с целью оценки процесса обслуживания потребителей (покупателей) в Компании независимой стороной. С дальнейшей разработкой и реализацией действий по улучшению качества обслуживания с помощью повышения эффективности скриптов и модели сервиса, обучения сотрудников и функционирования компетенций.

Приложение к Стандарту качества обслуживания потребителей (покупателей) ГП

Удмуртский филиал		
1	Адрес для почтовых отправлений	426063, г. Ижевск, ул. Орджоникидзе, д. 52-а
2	Телефон	8-800-700-10-32 для физических лиц, 8-800-600-03-90 для юридических лиц
3	Факс	+7 (3412) 68-21-44
4	E-mail	udm@esplus.ru
5	Сайт	https://udm.esplus.ru/
6	Дистанционные сервисы	https://udm.esplus.ru/service/ https://udm.esplus.ru/business/service-legal/post/
7	Информация о способах передачи показаний приборов учёта	https://udm.esplus.ru/service/post/ https://udm.esplus.ru/business/service/post/
8	Информация о способах оплаты	https://udm.esplus.ru/service/pay/ https://udm.esplus.ru/business/service/pay/
9	Информация о способах передачи счета	https://udm.esplus.ru/service/email/ https://udm.esplus.ru/business/service/doc/
10	Вопрос-ответ	https://udm.esplus.ru/about/faq/
11	Чат-бот	https://t.me/Esplusbot https://udm.esplus.ru/
12	Обратная связь через Личный кабинет Обратная связь на сайте для бизнеса	https://lkm.esplus.ru/welcome/ https://udm.esplus.ru/feedback/
13	Адреса офисов обслуживания филиала	https://udm.esplus.ru/offices/