

**ПРИКАЗ**

«30» сентября 2013 г.

№

18

г. Саратов

**О внесении изменений в Стандарт  
обслуживания клиентов ОАО «Саратовэнерго»**

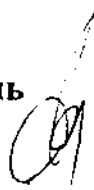
Во исполнение пункта 2 протокола заочного совещания рабочей группы энергосбытовых компаний, входящих в контур управления ОАО «Объединенная энергосбытовая компания» от 17.10.2012 года № 13 «По развитию каналов коммуникации с клиентами и унификации стандартов обслуживания»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Внести дополнения, приложение № 1, в действующий Стандарт обслуживания клиентов ОАО «Саратовэнерго», учитывая требования Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии и Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, в части повышения уровня качества обслуживания клиентов.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на директора по энергоэффективности Рамазаева В.Б.

Управляющий директор – первый заместитель  
генерального директора



А.А. Щербаков

Рассылается: в дело, ЦЭС, отделения, пресс-служба, ОРБА

Богомолов Д.С.  
57-35-51

Формулировки, учитывающие требования Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии и Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, в части повышения уровня качества обслуживания клиентов

I. Требования в части обязательного информирования клиентов	
№	Требование положений и правил
1.	<p>Предоставление потребителям (покупателям) путем размещения в центрах очного обслуживания и (или) на официальном сайте в сети «Интернет», а также по его запросу следующей информации:</p> <p><b>Предлагаемые формулировки для внесения в Стандарты обслуживания клиентов</b></p> <p><b>1. Информационная доступность</b></p> <p><b>1.1 Организация информирования клиентов</b></p> <p>При организации информирования клиентов необходимо соблюдение следующих требований:</p> <p>Обязательные для информирования клиентов сведения предоставляются по запросу клиента, размещаются на официальном сайте Общества, в центрах очного обслуживания, на информационных досках, указываются в договорах и платежных документах, публикуются в СМИ.</p> <p>1.1.1. Информация предоставляется:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• На официальном сайте Общества – в тематических разделах сайта.</li><li>• В отделециях – на информационных стендах, в виде раздаточного материала (листовки, брошюры, буклеты, бланки), в виде объявлений и таблиц (контактные данные, режим работы и пр.).</li><li>• В разделах договоров, содержащих положения о предоставлении коммунальных услуг.</li><li>• На информационных досках в зданиях административных муниципальных районов и муниципальных образований в виде объявлений, извещений, информационных листов и т.д.</li><li>• В платежных документах.</li><li>• По телефону «Горячей линии»</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• В СМИ.</li><li>• По запросу клиента - письменно, по электронной почте, при личном обращении в отделение и в иной удобной для клиента и доступной для Общества форме.</li><li>1.1.2. При личном посещении отделения по запросу клиента, при наличии возможности, информация, отсутствующая в раздаточном материале, распечатывается работником и передается клиенту. Также клиент информируется о том, как в дальнейшем можно получить информацию при аналогичном запросе.</li><li>1.1.3. Ответственность за разработку, актуализацию и тиражирование информации определяется в соответствии с внутренними организационно-распорядительными документами Общества согласно направлению деятельности.</li><li>1.1.4. Ответственность за размещение и предоставление информации в зависимости от способа ее размещения и предоставления возлагается на руководителей соответствующих структурных подразделений Общества:<ul style="list-style-type: none"><li>• За подготовку информационного материала – инициатор информационного материала.</li><li>• За размещение и предоставление информации в отделениях – на начальников отделений.</li><li>• За предоставление информации по «Горячей линии» – на оператора.</li><li>• За размещение информации на сайте Общества и в СМИ – пресс службу.</li><li>• За указание информации в договорах, содержащих положения о предоставлении коммунальных услуг – на начальника отдела по работе с бытовыми абонентами.</li><li>• За размещение информации на информационных досках в зданиях администраций муниципальных районов и муниципальных образований – на начальников отделений.</li></ul></li><li>1.1.5. Предоставление письменных ответов по официальным запросам осуществляется в соответствии со Стандартом организации «Документационное обеспечение».</li></ul>
--	--

<p>2.</p> <p>Документы, необходимые для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), порядок его заключения, а также порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора потребителем (покупателем)</p>	<p><b>1.2 Обязательное информирование клиентов</b></p> <p>В соответствии с действующим законодательством в обязательном порядке клиентам на безвозмездной основе предоставляется следующая информация:</p> <p><b>1.2.1 О заключении договора энергоснабжения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Основные условия заключения договора энергоснабжения.</li> <li>• Перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения.</li> <li>• Порядок заключения договора энергоснабжения.</li> <li>• Формы договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) для обслуживаемых потребителей, дифференцированные по категориям потребителей, по которым осуществляется дифференциация тарифов, для граждан-потребителей, для граждан-потребителей проживающих в многоквартирном жилом доме, для организаций, приобретающих электроэнергию для оказания коммунальных услуг, для потребителей приравненных к населению.</li> <li>• Порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора энергоснабжения.</li> </ul> <p>Вся вышеперечисленная информация предоставляется по запросу клиента в удобной для клиента форме – письменно, по электронной почте, а также размещается:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Посредством основных каналов коммуникации с клиентами (в обязательном порядке): <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ на сайте компании</li> <li>✓ в отделениях Общества</li> <li>✓ по телефону «Горячей линии»</li> </ul> </li> </ul> <p>Размещенные и опубликованные формы договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) являются офертой договора, предлагаемого к заключению с клиентами, и могут быть использованы клиентами для заключения соответствующего договора или внесения изменений в ранее заключенный договор.</p>
<p>3.</p> <p>Формы договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности))</p>	

<p>4. Разработанные и внедренные гарантирующим поставщиком стандарты качества обслуживания потребителей (покупателей) и изменения указанных стандартов</p>	<p><b>1.2.2 О разработанных и внедренных стандартах обслуживания клиентов.</b></p> <p>В целях повышения качества обслуживания клиентов в Обществе разработан Стандарт обслуживания клиентов. Применение положений Стандартов Общества при обслуживании клиентов является обязательным.</p>
<p>5. График обслуживания потребителей (покупателей) в центрах очного обслуживания потребителей (покупателей), а также адреса и телефоны указанных центров</p>	<p><b>1.2.3 О центрах очного обслуживания клиентов</b></p> <p>До клиентов доводится обязательная информация об отделениях обслуживающих клиентов.</p> <p>1) Вопросы, решаемые в отделениях обслуживающих клиентов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ осуществление контроля за поставкой (продажей) Обществом электрической энергии (мощности) по установленным тарифам в соответствии с договорами энергоснабжения (купли-продажи) и диспетчерскими графиками электрических нагрузок на подведомственной территории;</li> <li>▪ организация эксплуатации и внедрение средств расчетного учета у бытовых потребителей;</li> <li>▪ оказание услуг по ремонту и замене средств расчетного учета, согласно заключенным договорам;</li> <li>▪ обеспечение расчетов с потребителями за отпущенную электрическую энергию и мощность на основании показаний приборов расчетного учета и других условий, предусмотренных заключенными договорами на основании Правил розничного рынка;</li> <li>▪ подготовка технической документации и исходных данных для заключения договоров на отпуск электрической энергии и мощности потребителям, внесение их в договор оказания услуг и контроль за их выполнением в соответствии с категориями потребителей;</li> <li>▪ согласование с потребителями договорной величины электропотребления;</li> <li>▪ контроль за своевременным предоставлением потребителями и согласование заявленных объемов электроэнергии (мощности) на следующий расчетный период;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ контроль за проведением потребителями замеров электрических нагрузок за характерные рабочие «зимний» и «летний» дни с составлением ими суточных графиков нагрузки, а также в течение года;</li> <li>▪ контроль за своевременным поступлением денежных и других средств за потребленную энергию, сверка с потребителями величины потребленной и оплаченной энергии в абсолютном денежном выражении;</li> <li>▪ контроль за присоединением новых и реконструируемых электроустановок потребителей в части заключения договоров на электроснабжение;</li> <li>▪ установка и (или) обслуживание приборов учета, находящихся в собственности граждан, на основании соответствующего договора;</li> <li>▪ выявление и пресечение фактов нарушения учета энергии, проведение специальных проверок потребителей, в том числе частного сектора, по выявлению безучетного пользования энергией;</li> <li>▪ своевременное выставление счетов за потребленную электрическую энергию (мощность), выдачу счетов-фактур и оформление актов сверки;</li> <li>▪ организация индивидуальной работы с каждым потребителем – должником, сбор и систематизация информации о состоянии платежеспособности абонентов;</li> <li>▪ проведение организационно-технических мероприятий по отключению энергетических установок потребителей за нарушение ими условий договоров;</li> <li>▪ контроль за качеством, полнотой и достоверностью информации, заносимой в базу данных информационно-системы по расчетам с абонентами;</li> <li>▪ оказание платных услуг абонентам – потребителям электрической энергии;</li> <li>▪ проведение мероприятий по энергосбережению в соответствии с утвержденными Обществом планами.</li> </ul> <p>Информация об отделе/направлениях предоставляется:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Посредством основных каналов коммуникации с клиентами (в обязательном порядке): ✓ на сайте компании</li> </ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ в отделениях Общества</li> <li>✓ в центральном офисе Общества</li> <li>✓ по телефону «Горячей линии» а также</li> <li>✓ По запросу потребителя иным удобным потребителю и доступным Обществу способом.</li> </ul>
<p>6. Информация о праве потребителей энергосбытовых (энергоснабжающих) организаций, функционирующих в зоне деятельности ГП, в любое время перейти на обслуживание гарантирующему поставщику</p>	<p><b>1.2.4 О праве клиентов перейти на обслуживание гарантирующему поставщику.</b></p> <p>Информация о праве клиентов энергосбытовых (энергоснабжающих) организаций, функционирующих в зоне деятельности гарантирующего поставщика, в любое время перейти на обслуживание к гарантирующему поставщику, размещается</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• В обязательном порядке: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ на сайте компании</li> <li>✓ в отделениях Общества</li> <li>✓ в центральном офисе Общества</li> </ul> </li> </ul>
<p>7. Порядок и условия приема показаний приборов учета и последствия вывода их из строя, либо их отсутствия, недопуска к прибору учета для целей проведения контрольного снятия его показаний, проведения проверки его</p>	<p><b>1.2.5 О порядке и условиях приема показаний приборов учета для расчетов за потребляемую электроэнергию и последствиях вывода их из строя, либо их отсутствия.</b></p> <p>В соответствии с действующим законодательством потребители электроэнергии должны производить оплату за потребляемую электроэнергию по показаниям приборов учета электроэнергии и осуществлять передачу показаний приборов учета в соответствии со сроками, установленными законодательством (в частности, Постановлением Правительства РФ от 06 мая 2011 № 354 и Постановлением Правительства РФ от 04 мая 2012 № 442) и условиями договора энергоснабжения.</p> <p>О сроках, способах и каналах передачи показаний приборов учета, о последствиях непредставления сведений о показаниях приборов учета, о порядке введения ограничений, о последствиях несанкционированного подключения приборов учета, несанкционированного вмешательства в работу приборов учета, либо отсутствия прибора учета (в т.ч. порядок расчетов за электроэнергию при отсутствии</p>

<p>состояния, а также в случаях не предоставления показаний приборов учета и выявления фактов безучетного и бездоговорного потребления электрической энергии.</p>	<p>приборов учета, порядок установки/ замены/ ремонта приборов учета) клиенты информируются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Посредством основных каналов коммуникации с клиентами (в обязательном порядке): <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ на сайте компании</li> <li>✓ в отделециях Общества</li> </ul> </li> <li>а также</li> <li>✓ по запросу клиента в иной удобной для него и доступной для Общества форме.</li> </ul>
<p>8. Размер и порядок расчета стоимости электрической энергии, действующие тарифы и льготы, реквизиты нормативных правовых актов, которыми установлены тарифы (для тарифа на коммунальную услугу по электроснабжению), информация об изменении тарифов и нормативов потребления коммунальных услуг.</p>	<p><b>1.2.6 О размере и порядке расчета стоимости электрической энергии, действующих тарифах на электроэнергию и льготах, изменении тарифов и нормативов потребления коммунальных услуг, а также реквизитах нормативных актов, которыми установлены тарифы на коммунальную услугу по электроснабжению доводится до клиентов:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Посредством основных каналов коммуникации с клиентами (в обязательном порядке): <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ на сайте компании</li> <li>✓ по телефону «Горячей линии»</li> <li>✓ в отделециях Общества</li> </ul> </li> <li>а также</li> <li>✓ в платежных документах, направляемых клиенту</li> <li>✓ в договор, содержащем положения о предоставлении коммунальных услуг</li> </ul> <p>✓ Также до частных клиентов доводится информация о смене тарифов, изменении порядка расчетов и передачи показаний приборов учета дополнительно посредством размещения объявлений на</p>



	<p>информационных досках расположенных в зданиях администраций муниципальных районов и муниципальных образований и в СМИ (о порядке расчетов).</p>
<p>9. Порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) и договору о предоставлении коммунальных услуг.</p>	<p><b>1.2.7 О порядке и условиях внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)).</b></p> <p>Порядок и условия внесения платежей за потребляемую электроэнергию для юридических лиц, определяются в договорах энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), заключаемых с юридическими лицами, формы которых разрабатываются в соответствии с требованиями законодательства.</p> <p>Порядок и условия внесения платежей для частных клиентов (сроки оплаты, места оплаты и пр.), доводятся до клиентов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• посредством основных каналов коммуникации с клиентами (в обязательном порядке): <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ на сайте компании</li> <li>✓ по телефону «Горячей линии»</li> <li>✓ в отделениях Общества</li> </ul> </li> <li>а также <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ в договоре, содержащем положения о предоставлении коммунальных услуг</li> <li>✓ на информационных досках</li> <li>✓ по запросу клиента в иной удобной для него и доступной для Общества форме.</li> </ul> </li> </ul>
<p>10. Возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и</p>	<p><b>1.2.8 О возможных последствиях при нарушении обязательств по оплате электрической энергии.</b></p> <p>Клиент информируется о том, что при нарушении им обязательств, выразившихся в неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оплате электрической энергии (мощности) возможно применение к нему санкций в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии. Информация о размере задолженности по оплате электрической энергии также доводится до клиента. Порядок введения полного и (или) частичного ограничения потребления</p>

<p>(или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, а по запросу клиента – размер задолженности по оплате электрической энергии</p>	<p>электрической энергии устанавливается законодательством и внутренними организационными документами Общества.</p> <p>Информация о размере задолженности по оплате электроэнергетики и принимаемых мерах по введению полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии доводится до клиентов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• В обязательном порядке посредством: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Направления письменных уведомлений, претензий и предупреждений, направляемых неплательщикам</li> <li>✓ Указания в платежных документах, направляемых клиентам.</li> </ul> </li> <li>• Посредством дополнительных каналов коммуникации с клиентами (при целесообразности развития таких каналов коммуникации и включения в них данной информации) путем: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ телефонным звонком отделениями Общества</li> <li>✓ направления sms-сообщений (для юридических лиц).</li> </ul> </li> </ul> <p>Информация о порядке проведения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии размещается на сайте компании и в отделениях Общества, а также предоставляется клиенту по его запросу.</p>
<p>11. Порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика.</p>	<p><b>1.2.9 О порядке подачи обращений, претензий и жалоб на действия Общества.</b></p> <p>Порядок обработки обращений, претензий и жалоб клиентов определяется внутренними организационно-распорядительными документами Общества, в которых установлены требования по учету, срокам рассмотрения, исполнения и направления ответа по поступившим обращениям, претензиям и жалобам клиентов.</p> <p>Для удобства клиентов функционируют:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обязательные каналы поступления обращений, претензий и жалоб – письменные обращения, книга отзывов и предложений.</li> <li>• Дополнительные каналы поступления обращений, претензий и жалоб – ящик «Напишите</li> </ul>

	<p>генеральному директору», обращение через сайт компании (Виртуальная приемная), телефон «Горячей линии противодействия коррупции».</p> <p>Информирование клиентов о существующих каналах поступления обращений, претензий и жалоб осуществляется:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Посредством основных каналов коммуникации с клиентами (в обязательном порядке):</li> <li>✓ на сайте компании;</li> <li>✓ по телефону «Горячей линии»;</li> <li>✓ в отделециях Общества.</li> </ul>
<p>12. Часы для расчета величины мощности, оплачиваемой потребителем (покупателем) на розничном рынке, опубликованные коммерческим оператором оптового рынка в соответствии с Правилами оптового рынка.</p>	<p><b>1.2.10 О часах для расчета величины мощности, оплачиваемой потребителем (покупателем) на розничном рынке, опубликованные коммерческим оператором оптового рынка.</b></p> <p>Информация о часах для расчета величины мощности, оплачиваемой потребителем (покупателем) на розничном рынке, опубликованные коммерческим оператором оптового рынка доводится до клиентов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Посредством основных каналов коммуникации с клиентами:</li> <li>✓ В отделециях общества (по письменному запросу клиентов)</li> </ul>
<p>13. Пределные уровни нерегулируемых цен, а также составляющие пределных уровней нерегулируемых</p>	<p><b>1.2.11 О пределных уровнях нерегулируемых цен и составляющих пределных уровней нерегулируемых цен.</b></p> <p>Информация о пределных уровнях нерегулируемых цен и составляющих пределных уровней нерегулируемых цен доводится до клиентов в порядке, предусмотренном Стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, а также:</p>

пен.	✓ по письменному запросу клиентов.
14. Сведения об исполнителе - наименование, место нахождения (адрес его постоянно действующего исполнительного органа), сведения о государственной регистрации, режим работы, адрес сайта исполнителя в сети Интернет, фамилия, имя и отчество руководителя.	<p>✓ <b>1.2.12 В соответствии с действующим законодательством в случае, если Общество выступает исполнителем коммунальных услуг, в обязательном порядке клиентам на безвозмездной основе предоставляется следующая информация:</b></p> <p>а) наименование, место нахождения (адрес его постоянно действующего исполнительного органа), сведения о государственной регистрации, режим работы, адрес сайта в сети Интернет, фамилия, имя и отчество руководителя;</p> <p>б) информация о праве потребителей обратиться за установкой приборов учета в организацию, которая в соответствии с Федеральным законом "Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" не вправе отказать потребителю в установке прибора учета и обязана предоставить рассрочку в оплате услуг по установке прибора учета;</p> <p>в) сведения о максимально допустимой мощности приборов, оборудования и бытовых машин, которые может использовать клиент для удовлетворения бытовых нужд;</p> <p>г) о дате начала проведения планового перерыва в предоставлении коммунальных услуг в сроки, утвержденные Постановления Правительства РФ от 6 мая 2011 г. №354;</p> <p>е) наименования, адреса и телефоны органов исполнительной власти (их территориальных органов и подразделений), уполномоченных осуществлять контроль за соблюдением Постановления Правительства РФ от 6 мая 2011 г. №354.</p>
15. Адреса и номера телефонов диспетчерской, аварийно-диспетчерской службы исполнителя.	
16. Информации о праве потребителей обратиться за установкой приборов учета в организацию,	<p>Вся вышеприведенная информация доводится до клиентов путем обязательного размещения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ в договоре, содержащем положения о предоставлении коммунальных услуг</li> <li>✓ по телефонам «Горячей линии»</li> <li>✓ в отделах Общества</li> </ul>

<p>которая в соответствии с Федеральным законом "Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" не вправе отказать потребителю в установке прибора учета и обязана предоставить расщечку в оплате услуг по установке прибора учета.</p>	<p>А также посредством дополнительных способов и каналов коммуникации с клиентами (при целесообразности развития таких каналов коммуникации и включения в них данной информации).</p>
<p>17. Показатели качества коммунальных услуг, предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления коммунальных услуг, установленные</p>	

<p>Законодательством Российской Федерации, в том числе Правилами №354, а также информация об этих Правилах.</p>	
<p>18. Сведения о максимально допустимой мощности приборов, оборудования и бытовых машин, которые может использовать потребитель для удовлетворения бытовых нужд.</p>	
<p>19. Наименования, адреса и телефоны органов исполнительной власти (их территориальных органов и подразделений), уполномоченных осуществлять контроль за соблюдением Правил №354.</p>	

<p>20.</p> <p>Информирование потребителя о дате начала проведения планового перерыва в предоставлении коммунальных услуг не позднее чем за 10 рабочих дней до начала перерыва.</p>		
<p>21.</p> <p>Иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей (покупателей), и ответы на них</p>		<p><b>1.2.13 По часто задаваемым вопросам, возникающим у клиентов, связанным с деятельностью компании.</b></p> <p>На основании анализа вопросов, задаваемых клиентами через «Горячую линию», Виртуальную приемную, социальные сети, при очном обращении в отделение Общества и пр. разрабатывается перечень наиболее часто задаваемых вопросов и ответов на них. Также в этот перечень включается информация о проводимых в компании акциях, изменениях тарифов и способов передачи показаний приборов учета и т.п.</p> <p>Наиболее частые вопросы и ответы на них размещаются на сайте компании в разделе: «Виртуальная приемная. Наиболее часто задаваемые вопросы».</p> <p>Также возможно их размещение в СМИ согласно локально-нормативным актам.</p>

## II. Требования в части качества обслуживания клиентов

№	Требования положений и правил	Предлагаемые формулировки для внесения в Стандарты обслуживания клиентов
1.	<p>Осуществление разработки, размещения и опубликования разработанных форм договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) в соответствии с требованиями ОПФРРээ;</p> <p>Заключение с потребителем (покупателем) договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) в соответствии с ОПФРРээ</p> <p>Требования к договорам, заключаемым с исполнителями коммунальных услуг и потребителями коммунальных услуг по электроснабжению (ППТ 354 и ППТ 124).</p>	<p><b>2. Требования к качеству обслуживания клиентов</b></p> <p>Миссия ОАО «Саратовэнерго» – удовлетворение потребности клиентов в электроэнергии и предоставлении комплекса услуг, связанных с энергоснабжением, на основе гарантированного стандарта качества обслуживания.</p> <p><b>В целях обеспечения гарантированного качества обслуживания клиентов в компании определены обязательные для исполнения требования к качеству обслуживания:</b></p> <p>2.1. Осуществление постоянной работы по максимальному упрощению процедуры подготовки, согласования и заключения договора энергоснабжения (договора купли-продажи (поставки) э/э (мощности)) и прочих договоров (по числу основных групп потребителей) в сроки, установленные действующим законодательством и организационно-распорядительными документами Общества.</p> <p>Разработка внутренних организационно-распорядительных документов по организации работы с договорами энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии) по числу основных групп потребителей в целях координации действий структурных подразделений Общества при заключении договора энергоснабжения в компании.</p>
2.	<p>Наличие и функционирование Центров очного обслуживания</p>	<p>2.2. Обеспечение взаимодействия с клиентами посредством использования различных удобных для клиента форм обслуживания с применением инновационных технологий и способов</p>



<p>потребителей (покупателей) (обслуживание посредством личного контакта с работниками организации), а также осуществление заочного обслуживания потребителей (покупателей) (обслуживание потребителей с безличным контактом с работниками организации, в том числе по телефону, почте или через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», а также обеспечение наличия бесплатных телефонных или телекоммуникационных каналов связи между гарантирующим поставщиком и потребителями</p>	<p>обслуживания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие клиентских офисов в количестве, обеспечивающем максимальный охват территории обслуживания, оформленных в корпоративном стиле и расположенных по принципу шаговой доступности. В том числе организация обслуживания клиентов в лайт-офисах и посредством мобильных офисов</li> <li>- осуществление заочного обслуживания с развитием таких каналов коммуникации с клиентами как Контактный центр с выделением бесплатного многоканального телефонного номера и использованием системы IVR, сайт компании с возможностью осуществлять взаимодействие посредством Виртуальной приемной.</li> <li>- оснащение центров очного и заочного обслуживания клиентов необходимым оборудованием, средствами связи, системами безопасности, ИТ-инфраструктурой, оргтехникой и пр.</li> </ul>
<p>3. Снятие и прием показаний приборов учета, а также обеспечение приема показаний приборов учета от потребителей</p>	<p>2.3. Снятие (с привлечением третьих лиц) показаний приборов учета, используемых при расчете размера платы за электроэнергию, с согласованием с клиентом времени доступа к приборам учета и уведомлением клиента путем указания в платежных документах о:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сроках и порядке снятия показаний приборов учета и способах их передачи;</li> </ul>

<p>(покупателей) способами, допускающими удаленной возможности сведений о передачи приборов учета (телефон, сеть Интернет и др.)</p>	<p>– порядке расчета платы за электроэнергию в случае непредставления сведений о показаниях приборов учета;</p> <p>– последствиях недопуска к приборам учета электроэнергии уполномоченного лица в согласованные дату и время для проведения проверки состояния прибора учета и достоверности ранее предоставленных сведений о показаниях приборов учета;</p> <p>– последствиях несанкционированного вмешательства в работу прибора учета.</p> <p>2.4. Прием показаний приборов учета электроэнергии осуществляется менеджерами клиентского офиса, через ящик для приема показаний, размещенный в клиентском офисе и общедоступных местах, а также способами, допускающими возможность их удаленной передачи: через сайт компании, Контактный центр (по телефону и посредством системы IVR).</p>
<p>4. Обеспечение выставления потребителю (покупателю) счетов на оплату электрической энергии способами, допускающими возможность их удаленной передачи через почту.</p> <p>Обеспечить выставление потребителям коммунальной услуги по электроснабжению платежных документов до 1 числа месяца, следующего за расчетным.</p>	<p>2.5. Качественное и своевременное выставление счетов на оплату электроэнергии и направление документов по почте.</p> <p>В целях качественного и своевременного выставления счетов обеспечивается своевременный прием показаний приборов учета от клиентов, проверка состояния приборов учета и достоверности переданных сведений, применение передовых технологий при осуществлении расчетов.</p> <p>Порядок и сроки выставления счетов на оплату электроэнергии в обязательном порядке соответствуют действующему законодательству.</p>
<p>5. Обеспечение потребителю (покупателю) возможности внесения платы по договору электроснабжения</p>	<p>2.6. Обеспечение возможности внесения наличной и безналичной платы за электроэнергию различными способами.</p> <p>Клиентам предоставляется возможность вносить плату за электроэнергию удобным для них способом: в отделениях Сбербанка, в отделениях ФГУП «Почта России» с которыми заключен</p>

<p>(купи-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) различными способами, в том числе непосредственно гарантирующему поставщику без оплаты комиссии (для граждан).</p>	<p>договор по перечислению денежных средств, в платежных терминалах, банковской картой через банкоматы, в центрах по приему платежей, в РКЦ и т.д.</p> <p>Кроме того, частным клиентам предоставляется возможность поручать другим лицам внесение платы вместо них любыми способами, не противоречащими требованиям законодательства Российской Федерации и договору, вносить плату за потребленную электрическую энергию за последний расчетный период частями, не нарушая срок внесения платы, установленный законодательством, осуществлять предварительную оплату в счет будущих расчетных периодов.</p> <p>Информация о местах и способах оплаты электроэнергии в обязательном порядке отражается на сайте Общества.</p>
<p>6. Организация службы приема 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</p>	<p>2.7. Обеспечение приема, учета обращений клиентов по вопросам поставки некачественной электроэнергии и перерывов в поставке электроэнергии, их рассмотрения, учета сроков и результатов их рассмотрения, а также оповещения клиентов о причинах поставки некачественной электроэнергии и перерывов в поставке электроэнергии и о планируемых сроках устранения указанных нарушений.</p> <p>Для удобства клиентов функционируют:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обязательные каналы поступления обращений – письменные обращения.</li> <li>• Дополнительные каналы поступления обращений – обращение через сайт компании (Виртуальная приемная), телефон «Горячей линии противодействия коррупции».</li> </ul> <p>Информирование клиентов о существующих каналах поступления обращений, претензий и жалоб осуществляется:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Посредством основных каналов коммуникации с клиентами (в обязательном порядке): <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ на сайте компании;</li> <li>✓ по телефону «Горячей линии»;</li> <li>✓ в отделениях Общества.</li> </ul> </li> </ul>