



Стандарт качества обслуживания потребителей
электрической энергии гарантирующим
поставщиком АО «Томскэнергообит»

**Стандарт качества обслуживания потребителей
электрической энергии гарантирующим поставщиком
АО «Томскэнергообит»**

Томск

Содержание

Глава 1. Общие положения.....	2
<i>Раздел 1. Нормативные ссылки.....</i>	<i>3</i>
Глава 2. Термины и определения.....	4
Глава 3. Цели.....	7
Глава 4. Принципы взаимодействия гарантирующего поставщика с клиентами.....	8
Глава 5. Организационно-нормативное обеспечение	11
Глава 6. Инфраструктура очного обслуживания.....	12
<i>Раздел 1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании</i>	<i>12</i>
<i>Раздел 2. Требования к графику очного обслуживания в центрах обслуживания клиентов, клиентских офисах.</i>	<i>13</i>
<i>Раздел 3. Требования к организации системы электронной очереди в центрах обслуживания клиентов, клиентских офисах:</i>	<i>14</i>
<i>Раздел 4. Требование к функциональности системы электронной очереди:</i>	<i>14</i>
Глава 7. Инфраструктура заочного обслуживания	15
<i>Раздел 1. Личный кабинет клиента.....</i>	<i>15</i>
<i>Раздел 2. Информационные разделы официального сайта гарантирующего поставщика</i>	<i>17</i>

Глава 1. Общие положения

1.1. Настоящий стандарт устанавливает базовые требования к взаимодействию гарантирующего поставщика с потребителем электрической энергии, 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 потребителей, реагирование на обращение клиентов, обеспечение обратной связи и оценку степени удовлетворенности качеством обслуживания гарантирующим поставщиком.

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

Раздел 1. Нормативные ссылки

В Стандарте учтены требования следующих нормативно-правовых актов РФ и использованы нормативные ссылки на следующие стандарты, действующие на территории РФ:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
- Основные положения функционирования розничных рынков электрической энергии и Правила полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утверждённые постановлением Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 г. № 442;
- Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утверждённые постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 354.
- Постановление Правительства Российской Федерации от 6 апреля 2013 г. № 344 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам предоставления коммунальных услуг».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. № 861 «Об утверждении Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам по оперативно-диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам коммерческого оператора оптового рынка и оказания этих услуг и Правил технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям».

Глава 2. Термины и определения

Автоинформатор – техническая система автоматического оповещения большого количества клиентов с целью доведения до них типовой информации.

Администратор – специалист, ответственный за очный приём клиентов и контроль хода выполнения работ в центре очного обслуживания клиентов.

Виртуальный собеседник (чат-бот) - разновидность программного робота для письменного и (или) голосового общения с клиентами.

Гарантирующий поставщик электрической энергии (далее - гарантирующий поставщик) - коммерческая организация, обязанная в соответствии с действующим законодательством или добровольно принятыми обязательствами заключить договор купли-продажи электрической энергии с любым обратившимся к ней потребителем электрической энергии либо с лицом, действующим от имени и в интересах потребителя электрической энергии и желающим приобрести электрическую энергию.

Дополнительные сервисы компании - деятельность АО «Томскэнергосбыт», не являющаяся основной деятельностью компании, в том числе монтаж и комплексное обслуживание средств измерения и учёта, разработка, организация и проведение энергосберегающих мероприятий, продажа электротехнической, светотехнической и сантехнической продукции и прочее.

Заочное обслуживание - обслуживание клиентов без личного контакта с работниками гарантирующего поставщика (привлеченного им третьего лица).

Интерактивное обслуживание – форма заочного обслуживания клиентов с использованием сети Интернет и IVR.

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

Интернет-приёмная – интерактивная приёмная для клиентов на web-сайте. Может создаваться в форме Интернет-портала, т.е. совокупности web-страниц с повторяющимся дизайном, объединённых по смыслу, навигационно и физически находящихся на одном web-сервере.

Каналы взаимодействия с клиентами - способы взаимодействия компании с клиентами.

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 (КЦ) - совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, процессов для обеспечения обслуживания клиентов по многоканальному номеру телефона.

Личный кабинет клиента (ЛКК) - 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.

Личный кабинет для юридических лиц – сервис в сети Интернет, предоставляемый клиентам юридическим лицам для взаимодействия с АО «Томскэнергосбыт» в рамках договоров энергоснабжения и купли-продажи электроэнергии в интерактивном режиме.

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.

Общество (компания, организация) – АО «Томскэнергосбыт».

ООО «ЕИРЦ ТО» - организация, осуществляющая очное и заочное обслуживание по агентскому договору клиентов АО «Томскэнергосбыт».

Основная деятельность компании – деятельность АО «Томскэнергосбыт» по покупке на оптовом рынке и реализации конечным потребителям электрической энергии на территории Томской области.

Отделения компании – Северное и Восточное отделение АО «Томскэнергосбыт».

Отрицательный звонок – сообщение автоинформатора, которое клиент не получил.

Офис (бэк-офис) – подразделения Общества, на которые возложены задачи, непосредственно не связанные с очным обслуживанием клиентов, включающие в себя: приём клиентов, рассмотрение и обработку их обращений, поступающих через фронт - офис, оформление договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) и приложений к ним, организация исполнения заявок и пр.

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 центрах обслуживания клиентов, а также может осуществляться в иных подразделениях и (или) территориальных отделениях гарантирующего поставщика либо привлеченного им для этих целей третьего лица;

Подразделения компании – Управление по работе с физическими лицами, Управление по работе с юридическими лицами, Отдел клиентского обслуживания юридических лиц, Управление по работе с клиентами центральных районов области, Управление коммерческих услуг, а также отделения АО «Томскэнергосбыт».

Положительный звонок – сообщение автоинформатора, которое клиент получил.

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.

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

Система управления взаимоотношениями с клиентом (англ. Customer Relationship Management, CRM) – часть системы управления компанией, которая обеспечивает анализ бизнес-процессов с точки зрения интересов клиентов и позволяет создать в компании общую для всех структурных подразделений платформу по взаимодействию с клиентами. Включает такие подсистемы, как изучение потребностей и ожиданий, управление контактами с клиентами и др.

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

Специалист – любой сотрудник Общества, который в ходе своей профессиональной деятельности осуществляет взаимодействие с клиентом.

Тоновый набор, тональный набор, тональный – двухтональный многочастотный аналоговый сигнал, используемый для набора телефонного номера, а также для различных интерактивных систем, например, голосового автоответа.

Центр обслуживания клиентов (клиентский офис) (ЦОК/КО) - подразделение, предназначенное для осуществления очного обслуживания клиентов по вопросам, относящимся к деятельности гарантирующего поставщика, и расположенное в его зоне деятельности.

IVR (Interactive Voice Response) (с англ. «интерактивный голосовой отклик») – интерактивная информационно-справочная система, необходимая для автоматизации обработки запросов клиентов, выполняющая функцию маршрутизации звонков посредством тонального набора или голосовых команд (записанные сообщения и синтез речи).

Глава 3. Цели

3.1. 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.

3.2. Настоящий Стандарт устанавливает требования к следующим процессам:

- а) взаимодействие с клиентами при очном и заочном обслуживании;
- б) реагирование на обращения клиентов и обеспечение обратной связи;
- в) оценка степени удовлетворенности качеством обслуживания гарантирующим поставщиком.

3.3. Настоящий Стандарт определяет основные направления повышения удовлетворенности клиентов качеством обслуживания:

- 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.

Глава 4. Принципы взаимодействия гарантирующего поставщика с клиентами

4.1. Обслуживание должно быть основано на передовом опыте и использовании современных технологий при соблюдении оптимального баланса стоимости и качества обслуживания.

4.2. Основными принципами взаимодействия гарантирующего поставщика с клиентами являются качество обслуживания и его доступность, под которыми понимаются:

а) территориальная доступность - клиентам предоставляется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений, независимо от удаленности места проживания, при наличии технической возможности;

б) организационная доступность - правила пользования услугами гарантирующего поставщика должны быть прозрачны и исполнимы;

в) 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.

4.3. Обслуживание клиентов также основано на следующих принципах:

а) обратная связь - гарантирующий поставщик уведомляет о результатах рассмотрения обращения клиента;

б) 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);

в) 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;

г) 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;

д) 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).

4.4. Обслуживание должно быть организовано по принципу «одного окна», т.е. за одно обращение Клиент может задать несколько интересующих его вопросов и получить на каждый из них ответ. При этом обслуживание в одно окно предполагает коммуникацию Клиента с работником фронт-офиса, исключая коммуникацию с работником иных подразделений. Если решение вопроса требует дополнительного изучения документов, то Клиенту должна быть предоставлена информация о сроках и форме предоставления ответа. Решение вопросов Клиентов посредством обработки их обращений в соответствии с ВНД Общества на первоначальном этапе является одним из приоритетных принципов обслуживания.

4.5. Общество должно обеспечивать объективное и непредвзятое рассмотрение обращений Клиента в сроки, установленные в ВНД Общества. При рассмотрении обращений Клиента должно учитываться возможное отсутствие у него достаточных юридических и технических знаний по специализированным вопросам.

4.6. Обслуживание должно быть построено на принципе «обратной связи», т.е. в ответ на потребности и ожидания Клиента Общество должно предполагать соответствующие изменения в своей деятельности.

4.7. Обслуживание должно быть построено на простых и удобных коммуникациях Клиента с Обществом, предусматривающих минимизацию действий Клиента и Общества без ухудшения качества обслуживания.

4.8. Взаимоотношения с Клиентом должны быть построены на принципе цифровизации, т.е. все этапы процесса обслуживания должны фиксироваться с использованием средств автоматизации в виде объективных данных. Данные должны регулярно анализироваться с целью реализации мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания.

4.9. При организации каналов взаимодействия приоритет в продвижении необходимо отдавать дистанционным и цифровым каналам взаимодействия.

4.10. Омниканальность обслуживания, т.е. взаимная интеграция разрозненных КК в унифицированную систему, с целью обеспечения бесшовной и непрерывной коммуникации с Клиентом.

4.11. Процесс обслуживания должен характеризоваться показателями, измерение которых проходит на постоянной основе, при этом анализ и оценка показателей должна мгновенно оказывать влияние на корректировку процесса обслуживания или выполнение смежных процессов.

4.12. Общество должно уделять особое внимание обслуживанию Клиента с ограниченными возможностями здоровья и предусматривать возможность

приобретения услуг и (или) товаров в удобной для него форме.

4.13. В процессе обслуживания должна обеспечиваться защита персональных данных Клиента в соответствии с действующим законодательством.

4.14. Обслуживание Клиентов должно строиться на балансе затрат и качества обслуживания Клиентов.

4.15. Принципы обслуживания применяются для всех форм обслуживания.

4.16. Дополнительно в Обществе могут быть сформулированы и внедрены иные принципы обслуживания, не противоречащие изложенным выше и не ухудшающие качество обслуживания.

Глава 5. Организационно-нормативное обеспечение

5.1. Общие вопросы организации управления взаимодействия с клиентами определяются в соответствии с локальными нормативными актами и ВНД.

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

5.3. Система обслуживания клиентов гарантирующего поставщика обеспечивается посредством:

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

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

- опубликование (размещение) форм договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) на официальном сайте гарантирующего поставщика и в центрах обслуживания клиентов;

- обеспечение приема показаний приборов учета от клиентов способами, допускающими возможность удаленной передачи показаний приборов учета, – посредством телефона, сети Интернет;

- обеспечение выставления клиенту счетов на оплату электрической энергии способами, допускающими возможность их удаленной передачи, – посредством почтовой связи, сети Интернет;

- 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;

- организация приема обращений клиентов по вопросам прекращения поставки электрической энергии, а также оповещения клиентов о причинах прекращения поставки электрической энергии;

- обеспечение приема обращений клиентов по вопросам организации коммерческого учета электрической энергии.

Глава 6. Инфраструктура очного обслуживания

Раздел 1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании

6.1.1. Очное обслуживание клиентов гарантирующего поставщика осуществляется в центрах обслуживания клиентов, клиентских офисах. Перечень центров обслуживания клиентов и клиентских офисов, адреса, часы работы, контактные телефоны контактных центров и адреса электронной почты указываются на официальном сайте гарантирующего поставщика.

6.1.2. Очное обслуживание в центрах обслуживания клиентов, клиентских офисах является обязательной формой обслуживания для Общества, которое имеет статус Гарантирующего поставщика (далее – ГП). Режим и порядок работы центров обслуживания клиентов и клиентских офисов устанавливаются гарантирующим поставщиком.

Для обслуживания клиентов в центрах обслуживания клиентов, клиентских офисах установлен график обслуживания не менее 40 часов в неделю (кроме недель, на которые приходятся официальные нерабочие праздничные дни), не менее 6 часов из которых должны приходиться на субботу и (или) воскресенье, кроме официальных нерабочих праздничных дней.

6.1.3. Центры обслуживания клиентов и клиентские офисы обеспечивают территориальную, организационную и информационную доступность клиентам и функционируют на основе принципов, указанных в пункте 4.3. настоящего стандарта.

6.1.4. Центры обслуживания клиентов/клиентские офисы 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;

в) обеспечение приема платежей от клиентов (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 на заключение 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 клиентам документов, связанных с реализацией договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) или договора предоставления коммунальной услуги по электроснабжению;

е) прием обращений, связанных с деятельностью гарантирующего поставщика или

в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, сетевой организации.:

ж) оформление услуг в рамках договора предоставления услуг (товаров) и коммерческих сервисов;

з) продажа коммерческих сервисов.

6.1.5. Задачи очного обслуживания, перечисленные в п. 6.1.4. настоящего Стандарта, в полном объеме относятся к очному обслуживанию в центрах обслуживания клиентов, клиентских офисах, но не являются исчерпывающими. В зависимости от потребностей бизнеса и Клиента перечень задач может быть дополнен задачами, которые не противоречат корпоративным стандартам и требованиям законодательства РФ.

6.1.6. К помещению центра обслуживания клиентов для очного обслуживания обеспечивается беспрепятственный доступ посетителей, в том числе граждан с ограниченными возможностями, в рамках требований законодательства Российской Федерации.

6.1.7. Информационные указатели, оформленные в едином корпоративном стиле, размещаются у центрального входа в помещение:

- вывеска с названием;
- табличка с информацией о режиме работы.

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

6.1.8. Пункты 6.1.1 – 6.1.7. настоящего стандарта применяются к третьим лицам, привлеченным гарантирующим поставщиком на основании соответствующего договора.

6.1.9. Очное обслуживание в центрах обслуживания клиентов, клиентских офисах может осуществляться работниками подразделений фронт-офиса Общества в рамках своих должностных обязанностей, утвержденных в Обществе, и (или) работниками подразделений Партнеров, согласно договору, на оказание услуг по обслуживанию Клиентов. Работники фронт-офиса должны обеспечивать обслуживание Клиентов, исключая необходимость их взаимодействия с иными подразделениями Общества.

Раздел 2. Требования к графику очного обслуживания в центрах обслуживания клиентов, клиентских офисах.

– Для обслуживания Клиентов должен быть установлен график обслуживания не менее 40 часов в неделю (кроме недель, на которые приходятся официальные нерабочие праздничные дни), кроме официальных нерабочих праздничных дней.

– График обслуживания может быть установлен в зависимости: от количества обращений, территориальных особенностей, графика работы организации, на территории, которой располагается КО, необходимости обеспечения обслуживания в вечернее время, выходные и праздничные дни.

Раздел 3. Требования к организации системы электронной очереди в центрах обслуживания клиентов, клиентских офисах:

– функционирование системы электронной очереди в центрах обслуживания клиентов, клиентских офисах, в которых количество точек поставки населению составляет не менее 50 тыс. точек поставки, является обязательным;

– для центров обслуживания клиентов, клиентских офисов, где количество точек поставки населению составляет менее 50 тыс. точек поставки, должно быть обеспечено функционирование системы электронной очереди в срок, указанный в уведомлении о необходимости обеспечения функционирования системы электронной очереди контролирующим органом.

Раздел 4. Требование к функциональности системы электронной очереди:

– фиксация времени ожидания Клиентов в очереди на обслуживание с момента времени, указанного в качестве начала обслуживания (время получения талона);

– возможность приоритизации приема по предварительной записи;

– возможность приоритизации приема для участников СВО и членов их семей;

– хранение информации о времени ожидания Клиентов в очереди на обслуживание в течение года с даты приема посетителей;

– печать талона.

6.4.1. В центрах обслуживания клиентов, клиентских офисах должно быть предусмотрено обслуживание Клиентов по предварительной записи через официальный сайт, чат-бот и (или) по телефону.

6.4.2. Обслуживание вне очереди регламентируется законодательством РФ.

6.4.3. Среднее (за календарный месяц) время ожидания Клиента в очереди до начала его очного обслуживания специалистом должно составлять не более 15 минут.

6.4.4. Среднее время очного обслуживания должно составлять не более 15 минут. Исключения составляют обращения, включающие в себя более 3-х тем или темы имеющие региональные особенности.

6.4.5. Работники Общества должны осуществлять очное обслуживание Клиентов по утверждённому в Обществе перечню тематик обращений Клиентов, относящихся к очному обслуживанию.

Глава 7. Инфраструктура заочного обслуживания

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

7.2. Дополнительно 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.

7.3. 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).

7.4. Почтовая переписка может использоваться 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.

7.5. 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.

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

7.7. Пункты 7.1. – 7.6. настоящего стандарта применяются к третьим лицам, привлеченным гарантирующим поставщиком на основании соответствующего договора.

Раздел 1. Личный кабинет клиента.

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

7.1.1. Основные функции ЛКК физических лиц:

а) круглосуточный режим работы сервиса (за исключением плановых технических работ);

б) направление заявки на заключение, изменение, расторжение договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), получение проекта договора, дополнительного соглашения, иных документов и актуальной информации, связанной с заключением, изменением, исполнением и расторжением договора;

в) направление обращений на замену (установку, поверку) прибора учета или измерительного трансформатора тока;

г) передача показаний приборов учета электрической энергии в формате, предусмотренном сервисом;

д) оплата с помощью платежной карты или иных сервисов безналичной оплаты;

е) просмотр информации о начислениях, истории совершенных платежей и переданных показаний;

ж) возможность привязки нескольких лицевого счетов к одной учетной записи;

з) направление в адрес гарантирующего поставщика обращений, в том числе претензий, заявлений, справок, иных документов и информации;

и) направление клиенту уведомления об ограничении или приостановлении предоставления коммунальной услуги по электроснабжению;

к) выгрузка электронной версии платежного документа;

л) предоставление 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 19.06.2020 № 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 01.01.2022 для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению.

м) управление профилем клиента.

7.1.2. Основные функции ЛКК юридических лиц:

а) круглосуточный режим работы сервиса (за исключением плановых технических работ);

б) направление заявки на заключение, изменение, расторжение договора энергоснабжения (купли-продажи) электрической энергии (мощности)) и получение проекта договора, дополнительного соглашения, иных документов и актуальной информации, связанной с заключением, изменением, исполнением и расторжением договора;

в) направление обращений на замену (установку, поверку) прибора учета или измерительного трансформатора тока;

г) передача показаний приборов учета в формате, предусмотренном личным кабинетом клиента;

д) просмотр детализации начислений по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));

е) просмотр истории начислений и внесенных платежей;

ж) получение и выгрузка копий платежных документов;

з) направление клиенту уведомления об ограничении режима потребления электрической энергии (мощности);

и) направление в адрес гарантирующего поставщика обращений, в том числе претензий, заявлений, справок, иных документов и информации;

к) предоставление 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 19.06.2020 № 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 01.01.2022 для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению.

Набор функций личного кабинета клиента определяется гарантирующим поставщиком с учетом функциональности иных систем информационного взаимодействия с клиентами.

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

Раздел 2. Информационные разделы официального сайта гарантирующего поставщика

7.2.1. 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 центрах обслуживания клиентов, клиентских офисах, адреса и телефоны (при наличии) центров обслуживания клиентов, категории клиентов (юридические лица, индивидуальные предприниматели и (или) физические лица), которые обслуживаются в конкретном центре 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 клиента (информационной системе);

к) иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у клиентов, и ответы на них.

7.2.2. Официальный сайт Общества должен размещаться в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и оформлен в корпоративном стиле в соответствии с утверждённым брендбуком.

7.2.3. Клиенты должны иметь возможность ознакомления с информацией, размещённой на официальном сайте с использованием распространённых веб-браузеров, не требующих дополнительной установки на компьютеры или мобильные устройства Клиента, специально созданных программных или технологических средств.

7.2.4. Официальный сайт Общества должен быть представлен в версии для ПК, а также адаптирован для просмотра с мобильных устройств.

7.2.5. Общество должно обеспечить «Доступную среду» для лиц с ограниченными возможностями здоровья в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством версии официального сайта Общества для слабовидящих. Кнопка для перехода на версию сайта для слабовидящих должна располагаться в доступном и удобном месте на главной странице официального сайта.