|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| ***Акционерное общество***  LOGO |

**Стандарт качества обслуживания потребителей**

**АО «Екатеринбургэнергосбыт»**

**г. Екатеринбург**

**Содержание:**

[**1.** **Общие положения** 3](#_Toc356214526)

[**2.** **Нормативно-правовые акты** 3](#_Toc356214530)

[**3.** **Основные понятия, используемые в настоящем Стандарте** 4](#_Toc356214531)

[**4.** **Цели принятия Стандарта** 6](#_Toc356214556)

[**5.** **Принципы взаимодействия с потребителями** 6](#_Toc356214562)

[**6.** **Параметры и критерии оценки качества взаимодействия с потребителями** 7](#_Toc356214576)

[**7.** **Организация обслуживания потребителей** 12](#_Toc356214629)

1. **Общие положения** 
   1. Настоящий Стандарт качества обслуживания потребителей (далее Стандарт) устанавливает основные требования к взаимодействию с потребителями при оказании услуг в сфере электроснабжения.
   2. Стандарт предназначен для исполнения персоналом всех структурных подразделений гарантирующего поставщика электрической энергии АО «Екатеринбургэнергосбыт» (далее Компания).
   3. Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с потребителями – физическими лицами, юридическими лицами, предпринимателями без образования юридического лица, а также исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно–строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов, управляющих организаций и не распространяется на взаимоотношения Компании и потребителей на оптовом рынке электроэнергии (мощности).
2. **Нормативно-правовые акты**

В Стандарте учтены требования следующих нормативно – правовых актов:

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Жилищный кодекс Российской Федерации;

Налоговый кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 26 марта 2003г. №35-ФЗ «Об электроэнергетике»;

Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных»;

Стандарты раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 21.01.2004г. №24;

Постановление Правительства Российской Федерации от 29.12.2011 № 1178 «О ценообразовании в области регулируемых цен (тарифов) в электроэнергетике»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 № 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

ГОСТ Р 53368 – 2009 «Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергией» и др.

1. **Основные понятия, используемые в настоящем Стандарте:**

**Гарантирующий поставщик электрической энергии** **(гарантирующий поставщик)** – коммерческая организация, обязанная в соответствии Федеральным законом или добровольно принятыми обязательствами заключить договор энергоснабжения (купли – продажи электрической энергии (мощности)) с любым обратившимся к ней потребителем электрической энергии либо с лицом, действующим от имени и в интересах потребителя и желающим приобрести электрическую энергию;

**Компания** – Акционерное общество «Екатеринбургэнергосбыт» (АО «ЕЭнС») **-** организация, имеющая статус гарантирующего поставщика и обязанная в соответствии с нормативными правовыми актами заключить договор энергоснабжения (купли – продажи электрической энергии (мощности)) 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;

**Заявитель** – физическое или юридическое лицо, а также индивидуальный предприниматель, заявившие (подавшие в Компанию соответствующую заявку) о намерении заключить договор энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности));

**Заявление на заключение договора энергоснабжения (купли – продажи электрической энергии (мощности))** – заявка физического или юридического лица, а также индивидуального предпринимателя поданная с целью заключения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)) и комплект документов, предоставление которого необходимо для заключения договора в соответствии с нормами действующего законодательства;

**Потребитель услуг –** физическое или юридическое лицо, а также индивидуальный предприниматель, имеющие в собственности или на ином законном основании энергопринимающие устройства и приобретающие электрическую энергию для собственных бытовых и (или) производственных нужд или в целях ее продажи, а также исполнитель коммунальных услуг, приобретающий электрическую энергию в целях ее использования при предоставлении коммунальной услуги по электроснабжению;

**Обращение** **потребителя** – направленное потребителем в адрес Компании или должностного лица письменное или устное заявление по вопросам деятельности Компании. Письменные обращения направляются потребителем посредством почты, факса, электронной почты, Интернет – приемной и других каналов связи. Обращение может быть запросом о предоставлении информации;

К обращениям относятся следующие категории:

• претензия (жалоба);

• обоснованная жалоба;

• запрос справочной информации/консультации;

• заявление на заключение договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности));

• отзыв потребителя о деятельности Компании;

• предложение от потребителя по улучшению качества обслуживания;

• прочие.

**Претензия (жалоба)** – направленное потребителем в адрес Компании или должностного лица Компании либо контролирующего органа Компании письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя, в том числе о предоставлении услуги ненадлежащего качества;

**Обоснованная жалоба (правомерная)** – жалоба, по факту проверки которой, была подтверждена ответственность Компании во внесудебном порядке или установлена в судебном порядке за нарушение прав или охраняемых законом интересов потребителя или его представителя (энергосбытовой организации, исполнителя коммунальных услуг и пр.), в том числе за предоставление услуги ненадлежащего качества;

**Заочное обслуживание** – обслуживание потребителей без непосредственного контакта с сотрудниками Компании, в том числе по телефону, почте, через сеть Интернет, а также с помощью иных средств связи;

**Интерактивное обслуживание** – форма заочного обслуживания потребителей с использованием сети Интернет;

**Интернет – приемная** – интерактивная приемная для потребителей на официальном сайте Компании;

**Очное обслуживание** – обслуживание потребителей непосредственно сотрудниками Компании;

**Контакт – центр (горячая линия)** - форма заочного обслуживания потребителей с использованием телефонной связи;

**Обратная связь** – процесс получения информации от потребителя, содержащей его мнение о деятельности Компании, качестве предоставленных услуг и качестве обслуживания сотрудниками Компании;

**Личный интернет - кабинет** - форма заочного обслуживания потребителей с использованием сети Интернет на официальном сайте Компании, расположенном по адресу: <http://www.eens.ru/lk/> (для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей), <http://www.eens.ru/likbit/> (для населения);

**Персональные данные -** любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).

1. **Цели принятия Стандарта**

Настоящий Стандарт устанавливает нормы и правила взаимодействия с потребителями, единые требования к качеству обслуживания, оптимизирует и формализует процедуры взаимодействия Компании и потребителя.

Стандарт определяет и регламентирует требования:

- к созданию комфортных условий и доброжелательного отношения к потребителю;

- к сохранению клиентской базы и привлечению новых потребителей;

- к формированию и поддержанию положительного имиджа Компании для потребителей, акционеров и сотрудников.

1. **Принципы взаимодействия с потребителями**

Основными принципами взаимодействия Компании с потребителями являются качественное и надежное электроснабжение, и доступность обслуживания, под которыми понимается:

Территориальная доступность

Потребителям гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений вне зависимости от места расположения потребителей.

Организационная доступность

Правила пользования услугами Компании должны быть прозрачны и исполнимы.

Обеспечение «обратной связи»

Предполагает соответствующие изменения в деятельности Компании в ответ на потребности и ожидания потребителей.

Принцип объективности

Потребителям обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений в установленные сроки, исходя из принципа добросовестности потребителя. Рассмотрение обращений потребителей осуществляется согласно установленным требованиям законодательства и внутренним регламентам Компании.

Защита персональных данных

Компания использует полученную от потребителей персональную информацию, такую как имя и фамилия, адрес, адрес электронной почты, номера телефона и факса, исключительно с целью организации процесса электроснабжения. Специалисты Компании обеспечивают конфиденциальность полученной информации, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

Информационная доступность

Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с Компанией носит публичный характер и предоставляется в доступной форме.

1. **Параметры и критерии оценки качества взаимодействия с потребителями**
   1. Параметры взаимодействия с потребителями

Эффективный процесс взаимодействия с потребителями характеризуется следующими параметрами:

- единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;

- индивидуальный подход к потребителям;

- минимизация времени потребителя, затраченного на получение услуги;

- оперативность реагирования на обращения потребителей и устранение выявленных недостатков в работе с потребителями;

- полнота, актуальность и достоверность информации;

- мультиканальность предоставления информации.

* 1. Критерии оценки качества взаимодействия с потребителями

Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с потребителями при оказании услуг электроснабжения являются:

* + 1. Обеспечение надежности и бесперебойности поставки электрической энергии

Обеспечение надежной и бесперебойной поставки электрической энергии, качество и параметры которой должны соответствовать техническим регламентам и (или) государственным стандартам.

С целью оперативного реагирования на случаи поставки некачественной электроэнергии или прекращения поставки электроэнергии в Компании организован процесс приема обращений потребителей, а также уведомления потребителей о причинах поставки некачественной электроэнергии или прекращения поставки электроэнергии и о планируемых сроках устранения таких нарушений. В Компании разработан и внедрен «Порядок рассмотрения обращений (претензий, жалоб и запросов)», документ размещен на Интернет сайте по адресу: [www.eens.ru](http://www.eens.ru).

* + 1. Обеспечение качества обслуживания и требования к обслуживанию потребителей

Обслуживание потребителей Компании отвечает требованиям действующего законодательства и осуществляется в максимально удобных для потребителей формах.

Обслуживание потребителей включает в себя заключение и исполнение договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)), прием показаний приборов учета электрической энергии, начисление платы и сбор денежных средств с потребителей за отпущенную электроэнергию, организация приема всех обращений потребителей в адрес Компании, а также информирование потребителей по вопросам, связанным с процессом электроснабжения в соответствии с требованиями действующего законодательства.

**Обслуживание потребителей осуществляется в соответствии со следующими требованиями:**

* Разработка, размещение и опубликование форм договоров энергоснабжения (купли-продажи) электрической энергии.

На официальном сайте Компании размещены типовые формы договоров энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)), отвечающие требованиям действующего законодательства. Указанные формы договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)) являются проектом договора, предлагаемого гарантирующим поставщиком к заключению с потребителями, и могут быть использованы потребителем, имеющим намерение заключить с гарантирующим поставщиком соответствующий договор.

Установлен следующий порядок взаимодействия при заключении (изменении) договоров энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)):

- потребитель, имеющий намерение заключить договор энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)) (далее - заявитель), предоставляет в Компанию заявление на заключение соответствующего договора и необходимые для его заключения документы;

- в течение 30 дней со дня получения заявления о заключении договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)) и документов, прилагаемых к заявлению о заключении соответствующего договора, если при этом заявителем не представлен проект договора, Компания, в случае если отсутствуют основания для отказа от заключения договора, направляет заявителю подписанный со своей стороны проект договора по форме, размещенной на официальном сайте Компании;

- заявитель, получивший от Компании проект договора и не имеющий возражений по его условиям, заполняет договор в части, относящейся к сведениям о потребителе (покупателе) путем их включения в договор. Один подписанный экземпляр договора заявитель направляет в адрес Компании;

- при несогласии заявителя с условиями, содержащимися в полученном от Компании проекте договора, он вправе направить протокол разногласий к проекту договора. Компания в течение 10 рабочих дней со дня получения от заявителя указанного протокола разногласий подписывает договор в редакции заявителя, либо принимает меры по урегулированию разногласий и подписывает договор в согласованной с заявителем редакции, либо в письменной форме уведомляет заявителя об отказе от внесения предложенных изменений в проект договора с указанием причин такого отказа. При отклонении протокола разногласий либо неполучении заявителем от Компании извещения о результатах его рассмотрения в указанный срок заявитель вправе передать разногласия, возникшие при заключении договора, на рассмотрение суда;

- если заявитель вместе с заявлением о заключении договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)) и необходимыми документами представляет подписанный проект договора, по форме, размещенной на официальном сайте Компании, при отсутствии оснований для отказа от заключения договора, Компания в течение 30 дней со дня получения заявления подписывает и передает заявителю один экземпляр представленного им договора;

- если заявитель вместе с заявлением о заключении договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)) и необходимыми документами представляет протокол разногласий к проекту договора, размещенному на официальном сайте Компании, при отсутствии оснований для отказа от заключения договора Компания в течение 30 дней со дня получения заявления подписывает и передает заявителю договор в редакции заявителя, либо принимает меры по урегулированию разногласий и подписывает договор в согласованной с заявителем редакции, либо в письменной форме уведомляет заявителя об отказе от внесения предложенных изменений в проект договора с указанием причин такого отказа. При отклонении протокола разногласий либо неполучении заявителем от Компании извещения о результатах его рассмотрения в указанный срок заявитель вправе передать разногласия, возникшие при заключении договора, на рассмотрение суда;

- при отсутствии в представленных заявителем документах обязательных сведений или при непредставлении заявителем всех необходимых документов, которые должны быть приложены к заявлению на заключение договора, Компания в течение 5 рабочих дней со дня получения заявления на заключение договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)), уведомляет об отсутствующих сведениях или документах заявителя и в течение 30 дней со дня получения от заявителя недостающих сведений или документов, обязана рассмотреть заявление о заключении договора.

* Снятие и прием показаний приборов учета электрической энергии (мощности), обеспечение возможности приема показаний способами, допускающими возможность удаленной передачи.

Компания обеспечивает потребителям возможность предоставления показаний расчетных приборов учета электрической энергии (мощности) одним из следующих способов:

для физических лиц:

- через Личный интернет-кабинет на сайте компании;

- без регистрации в Личном интернет-кабинете на сайте компании, перейдя по ссылке: [Передача показаний](http://www.eens.ru/info/peredacha_pokazanii1/);

- по телефону Горячей линии 8-800-700-41-12 (круглосуточно);

- в рабочие часы компании по следующим телефонам инженеров: (343)215-76-21 (22,23,24,25,26), (343) 215-76-89;

- в  пунктах приема платежей ООО «ЕРЦ-Финансовая логистика» (ФРИСБИ);

- в Центрах обслуживания клиентов АО «ЕЭнС», расположенных по адресам:

* г. Екатеринбург, ул. Сурикова, 48 (Ленинский, Чкаловский районы);
* г. Екатеринбург, ул. Луначарского, 210 (Октябрьский район);
* г. Екатеринбург, ул. Уральская, 3 (Железнодорожный, Кировский районы);
* г. Екатеринбург, ул. Индустрии, 104 (Орджоникидзевский район),
* г. Екатеринбург, ул. Крауля, 44 (Верх-Исетский район).

для юридических лиц:

- в центральном офисе АО «ЕЭнС», расположенном по адресу: г. Екатеринбург, ул. Луначарского, 210 (Отдел крупных потребителей, Бюджетный отдел, Отдел по работе с исполнителями коммунальных услуг);

- в Центрах обслуживания клиентов АО «ЕЭнС», расположенных по адресам:

* г. Екатеринбург, ул. Луначарского, 210 (Октябрьский район);
* г. Екатеринбург, ул. Сурикова, 48 (Ленинский, Чкаловский районы);
* г. Екатеринбург, ул. Уральская, 3 (Железнодорожный, Кировский районы);
* г. Екатеринбург, ул. Индустрии, 104 (Орджоникидзевский район);
* г. Екатеринбург, ул. Крауля, 44 (Верх-Исетский район).

- через Личный интернет-кабинет на сайте Компании, при условии регистрации и подписания соответствующего Соглашения;

- посредством факсимильной связи или электронной почты, указанной в договоре, с последующим предоставлением в офисы АО «ЕЭнС» оригинала в письменной форме в течение 10 дней.

* Обеспечение выставления потребителю счетов на оплату электрической энергии способами, допускающими возможность их удаленной передачи.

Компания осуществляет доставку платежных документов потребителям одним из следующих способов:

- выдача непосредственно на руки потребителю при посещении офиса Компании;

- направление в банк потребителя платежных требований по реквизитам, указанным в договоре;

- передача с использованием курьерской службы;

- направление заказной корреспонденцией Почтой России;

- направление через оператора электронного документооборота в Диадок;

- формирование платежных документов в Личном интернет - кабинете;

- направление по электронной почте, указанной в договоре;

- доставка до почтового ящика (для населения).

* Обеспечение гражданам-потребителям возможности внесения платы по договору энергоснабжения различными способами, в том числе непосредственно в офисах Компании без оплаты комиссии.

- оплата на официальном сайте Компании в разделе «Личный кабинет», через пункты приема платежей сторонних организаций, указанных в разделе «Физическим лицам», подразделе «Способы оплаты» на официальном сайте [АО](%20АО) «ЕЭнС», через терминалы, расположенные в офисах Компании.

* В Компании организован прием обращений потребителей, в том числе посредством письменного обращения, телефонной связи, сети Интернет, электронной почты с возможностью оперативного ответа на них по существу и решения вопроса потребителя за 1 обращение.

Порядок рассмотрения обращений потребителей описан в разделе 7 настоящего Стандарта. Также в Компании разработан и внедрен «Порядок рассмотрения обращений (претензий, жалоб и запросов)», данный документ размещен на официальном сайте АО «ЕЭнС» по адресу: [www.eens.ru](http://www.eens.ru).

* Предоставление информации потребителям путем ее размещения в Центрах обслуживания клиентов и (или) на официальном сайте АО «ЕЭнС», а также по запросу.

Компания осуществляет информирование потребителей по вопросам, связанным с заключением и исполнением договоров энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)). Для этого Компания разработала и разместила на официальном сайте [www.eens.ru](http://www.eens.ru) следующую информацию:

- перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности));

- порядок заключения договоров;

- типовые формы договоров, дифференцированные по различным категориям потребителей;

- порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности));

- порядок и условия приема показаний приборов учета электрической энергии (мощности) и последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;

- возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде полного и (или) частичного ограничения режима потребления электроэнергии, а по запросу потребителей – размер задолженности по оплате электрической энергии;

- размер и порядок расчета стоимости электрической энергии (мощности), действующие тарифы и льготы;

- адреса, телефоны, график работы Центров обслуживания клиентов;

- порядок подачи обращений (претензий, жалоб);

- действующий Стандарт качества обслуживания потребителей;

- часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей, в процессе энергоснабжения и ответы на них.

1. **Организация обслуживания потребителей**

Компания предоставляет потребителям возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя.

Для создания и поддержания системы обслуживания потребителей Компания обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с потребителями;

- помещений для приема потребителей;

- компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации и обработки обращений потребителей;

- бизнес – процессов взаимодействия Компании с потребителями, формализованных в соответствующей регламентирующей документации.

* 1. **Очное обслуживание потребителей**

Очное обслуживание потребителей организовано в офисах Компании находящихся на расстоянии не далее 500 м. от остановок общественного транспорта и  осуществляется в рабочее время (с 08.00 до 18.00, без перерыва) по следующим адресам:

- 620026, г. Екатеринбург, ул. Луначарского, 210;

- 620098, г. Екатеринбург, ул. Индустрии,104;

- 620109, г. Екатеринбург, ул. Крауля,44;

- 620144, г. Екатеринбург, ул. Сурикова, 48;

- 620041, г. Екатеринбург, Уральская,3.

Прием корреспонденции производится в рабочее время Компании.

Обслуживание потребителей осуществляется руководителями структурных подразделений Компании, их заместителями, инженерами по расчетно-договорной работе и экономистами.

Установлены примерные параметры средней продолжительности взаимодействия с потребителем:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Форма взаимодействия** | **Критерий** | **Параметр, мин.** |
| Очное обслуживание | Ожидание в очереди | 20 |
| Прием | 15 |

В помещения Компании обеспечен доступ потребителей, в том числе граждан с ограниченными физическими возможностями.

Обслуживание лиц с ограниченными физическими возможностями может также осуществляться посредством почты, телефона, через представителя или иным доступным способом.

В Компании размещены информационные вывески и таблички, оформленные в едином корпоративном стиле:

- у центрального входа в помещение (вывеска с названием, табличка с информацией о режиме работы);

- у входа в каждое из внутренних помещений (табличка с наименованием управления, отдела);

- табличка на столе с указанием должности, фамилии, имени и отчества специалиста.

Типовое оборудование помещения для очного обслуживания включает:

- стойка/рабочее место, оборудованное столом и стульями для приема потребителей;

- отдельные телефонные аппараты с возможностью переадресации вызовов;

- персональные компьютеры;

- многофункциональное копировально-печатное устройство;

- факс.

Коридоры/холлы для ожидания оборудованы:

- местами для сидения;

- информационными стендами;

- столами для заполнения бумаг и пишущими ручками.

В целях безопасности сотрудников и потребителей помещения оборудованы:

- указателями «вход» и «выход» (включая аварийный) с автономными источниками бесперебойного питания;

- охранно-пожарной сигнализацией и средствами пожаротушения;

- поэтажными планами эвакуации;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, тревожной кнопкой.

Для передачи платежных документов потребителям кассы оборудованы железной дверью и сигнализацией, окно кассы соответствует требованиям безопасности.

Все помещения соответствуют санитарно-гигиеническим требованиям и нормам, постоянно поддерживаются в хорошем состоянии.

* 1. **Заочное обслуживание потребителей.**

Для организации заочного обслуживания в Компании действует Контакт – центр (горячая линия), который представляет собой круглосуточную единую централизованную справочную службу, обратившись в которую потребитель может получить информацию по услугам посредством телефонной связи.

При обращении потребителя посредством телефонной связи, он должен в момент разговора получить ответ на свой вопрос. В случае если специалист, ответивший на телефонный звонок потребителя, не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации для потребителя требует некоторого времени (более 3 минут), потребителю сообщается об этом и указывается дата и время, когда можно перезвонить для получения точной и полной информации, также звонок может быть переведен на телефон специалиста, в компетенции которого находится решение вопроса обратившегося потребителя. С согласия потребителя специалист Компании может самостоятельно перезвонить ему для сообщения более точной и полной информации.

При обращении потребителя посредством телефонной связи за получением информации о состоянии расчетов и иной информации, специалист просит представиться, назвать номер лицевого счета и адрес (для бытовых потребителей), номер договора и наименование юридического лица (для прочих потребителей). В случае если потребитель отказывается выполнить вышеуказанные требования, специалист Компании имеет право отказать потребителю в предоставлении запрашиваемой информации.

В случае если обращение потребителя содержит нецензурную речь, оскорбления или угрозы в адрес специалиста или Компании, специалист имеет право прекратить разговор, прервав телефонный контакт.

Устанавливаются примерные параметры средней продолжительности взаимодействия с потребителем:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Форма взаимодействия** | **Критерий** | **Параметр** |
| Телефонное обслуживание потребителя оператором контакт - центра | Время ожидания ответа | 40 сек. |
| Запрос и поиск информации о потребителе | 45 сек. |
| Предоставление информации по запросу | 5 мин. |
| Телефонное обслуживание потребителя специалистом | Соединения со специалистом/Время ожидания ответа | 40 сек. |
| Поиск информации о потребителе | 45 сек. |
| Предоставление информации | 5 мин. |
| Почта/факс | | |
| Обработка обращения, полученного по почте/факсу, специалистом | Регистрация, классификация обращений и передача обращения специалисту | не более 1 рабочего дня |
| Рассмотрение обращения и оформление ответа, если иной срок не установлен действующим законодательством и (или) не требуется получение информации от третьих лиц | не более 20 рабочих дней |

Почтовая переписка используется для направления документации, связанной с обслуживанием потребителей, а также в случаях, когда потребитель направляет обращение по почте.

Действия по рассмотрению обращения потребителя не предпринимаются, с уведомлением об этом потребителя, в случаях:

- если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес специалиста или Компании;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению;

- если в письменном обращении потребителя содержится вопрос, на который потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну, а также персональные данные;

- если в письменном обращении не указаны контактные данные.

* 1. **Интерактивное обслуживание потребителей.**

Интерактивное обслуживание организуется на базе официального сайта Компании, расположенного по адресу: [www.eens.ru](http://www.eens.ru), в разделах: «Общая информация для абонентов», «Физическим лицам», «Юридическим лицам», «Личный кабинет», «Интернет –приемная».

Разделы включают следующие рубрики:

- раздел «Физическим лицам»: Цены/Тарифы; Способы оплаты; Online-калькулятор; Как заключить договор; Нормативы; Квитанция; Передача показаний; Контакты; Качество энергоснабжения; Личный интернет-кабинет; Плановые отключения; Субсидии; Новое в законодательстве; Отключение должников; Учет электроэнергии.

- раздел «Юридическим лицам»: Цены/Тарифы; Неценовые параметры расчета; Как заключить договор; Способы оплаты; Контакты; Качество энергоснабжения; Личный интернет-кабинет; Плановые отключения; Электронный документооборот; Учет электроэнергии; Новое в законодательстве.

Иные информационные разделы: О компании; Новости АО «Екатеринбургэнергосбыт»; Рынок электроэнергии и мощности; Акционерам и инвесторам; Дополнительные услуги; Общая информация для абонентов; Продажа долгов.

Интерактивное обслуживание осуществляется посредством:

- электронной почты, информация высылается непосредственно на электронный адрес потребителя. Отправить информацию потребитель может через раздел «Интернет-приемная» на официальном сайте Компании;

- через «Личный интернет – кабинет» с обязательной регистрацией потребителей по номеру договора, заключенного с АО «ЕЭнС».

Для повышения качества обслуживания потребителей, указанные разделы Интернет сайта могут быть изменены.

Потребителю предоставляется возможность ознакомиться с ответами на наиболее часто встречающиеся вопросы и претензии в разделе «Интернет-приемная».

Потребитель может получить ответ на запрос интересующей его информации следующими способами:

- самостоятельно, просмотрев информацию в соответствующем разделе Интернет сайта Компании;

- задав вопрос специалисту Компании через Интернет сайт.

Самостоятельный поиск интересующей информации осуществляется потребителем:

- вручную, методом прямого просмотра всех представленных на Интернет сайте вопросов и ответов;

- автоматическим поиском по базе данных вопросов и ответов по ключевому слову.

Если потребитель не нашел ответ на интересующий его вопрос среди имеющихся в базе, он может отправить вопрос специалисту Компании, заполнив автоматизированную форму.

Если вопрос, заданный потребителем, не относится к сфере предоставления услуг Компании, специалист направляет уведомление потребителю об отказе рассмотрения данного вопроса.

Если ответ на вопрос потребителя не может быть предоставлен в течение 3-х рабочих дней, специалист Компании направляет потребителю уведомление об этом с указанием сроков предоставления ответа. Продление сроков для ответа возможно на срок до 14 рабочих дней.

Если ответ, отправленный потребителю, представляет интерес для других потребителей, то он публикуются на официальном сайте Компании в разделе «Интернет-приемная».