

УТВЕРЖДЕН
приказом ПАО «Самараэнерго»
от 16.07.2021 № 153

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ
(ПОТРЕБИТЕЛЕЙ)**

СВЕДЕНИЯ О СТАНДАРТЕ

1. РАЗРАБОТАН – ПАО «Самараэнерго».
2. ВНЕСЕН – ПАО «Самараэнерго».
3. ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ 16.04.2021

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий Стандарт качества обслуживания клиентов (покупателей) (далее – Стандарт) разработан в соответствии с требованиями Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 04.05.2012 №442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии». Стандарт устанавливает общие требования к обслуживанию клиентов (потребителей), включая правила и характеристики очного и заочного обслуживания и определяет специфику работы ПАО «Самараэнерго» (Общества) с клиентами (потребителями) при осуществлении энергосбытовой деятельности.

Стандарт пересматривается:

- в случае ввода в действие новых и/или внесения изменений в действующие нормативные документы, регулирующие функционирование (ценообразование) розничных рынков электрической энергии;
- по инициативе Общества.

Стандарт доводится до сведения клиентов (потребителей) и других заинтересованных лиц посредством публикации на веб-сайте ПАО «Самараэнерго», размещения в местах очного обслуживания потребителей и другими способами, обеспечивающими доступность документа для максимально широкой аудитории.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий Стандарт является локальным нормативно-правовым актом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с клиентами (потребителями) при осуществлении энергосбытовой деятельности, и применяется на всех уровнях управления Общества.

Настоящий Стандарт распространяется на взаимоотношения с клиентами – физическими лицами, юридическими лицами, в том числе исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов, либо управляющих организаций; предпринимателями без образования юридического лица.

Настоящий Стандарт не устанавливает требования к деятельности ПАО «Самараэнерго» на оптовом рынке электроэнергии (мощности).

По инициативе субъектов розничных рынков электрической энергии и их объединений (ассоциаций) настоящий Стандарт может быть использован при разработке кодексов деловой этики, соглашений и других документов.

2. ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫХ ДОКУМЕНТОВ И НАЦИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ

Настоящий Стандарт разработан с учетом следующих нормативно-правовых документов и национальных стандартов:

- Гражданского кодекса Российской Федерации;
- Жилищного кодекса Российской Федерации;
- Бюджетного кодекса Российской Федерации;
- Федерального закона Российской Федерации от 26.03.2003 № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»;
- Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федерального закона Российской Федерации от 23.11.2009 № 261 – ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности»;
- Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федерального закона от 04.07.2014 № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства»;
- Постановления Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 № 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»;
- Постановления Правительства Российской Федерации от 27.12.2014 № 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 администратора торговой системы 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»;
- Постановления Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

– Постановления Правительства Российской Федерации от 21.01.2004 №24 «Об утверждении стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии»;

– Постановления Правительства Российской Федерации от 14.02.2012 №124 «О правилах, обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами для целей оказания коммунальных услуг»;

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

– Постановления Правительства Российской Федерации от 29.12.2011 № 1179 «Об определении и применении гарантирующими поставщиками нерегулируемых цен на электрическую энергию (мощность);

– Постановления Правительства Российской Федерации от 06.06.2013 № 290 «Об утверждении правил разработки и применения графиков аварийного ограничения режима потребления электрической энергии (мощности) и использования противоаварийной автоматики»;

– ГОСТа Р 53368-2009 Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии (утв. Приказом Ростехрегулирования от 23.07.2009 N 258-ст)

– ГОСТа 32144-2013 "Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения" (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.07.2013 N 400-ст);

– СанПиН 2.2.4.548-96. 2.2.4. «Физические факторы производственной среды. Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений. Санитарные правила и нормы» (утв. Постановлением Госкомсанэпиднадзора РФ от 01.10.1996 N 21);

– И иных нормативно-правовых актов, и технических регламентов в области электроэнергетики.

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем Стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

Общество – ПАО «Самараэнерго».

Центр обслуживания клиентов (потребителей) (далее ЦОК) – место обслуживания потребителей, являющееся структурным подразделением Общества, предназначенное для приема клиентов по вопросам энергоснабжения, осуществления платежей за электрическую энергию, получения дополнительной информации, относящейся к услугам и функционированию Общества, создания комфортной, эргономичной среды взаимодействия, повышения эффективности обслуживания.

Автоинформатор – техническая система автоматического оповещения потребителей в целях доведения до них типовой информации.

Бэк-офис – операционно-учетное подразделение, занимающееся обеспечением работы отделений, ЦОКов.

Гарантирующий поставщик электрической энергии – коммерческая организация, обязанная в соответствии с Федеральным законом от 26.03.2003 №35-ФЗ «Об электроэнергетике» или добровольно принятыми обязательствами заключить договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) с любым обратившимся к нему физическим или юридическим лицом в отношении энергопринимающих устройств, расположенных в границах зоны деятельности гарантирующего поставщика технологически присоединенных к электрическим сетям сетевой организации, а также по основаниям и в порядке, которые установлены в Основных положениях функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 №442, принимать на обслуживание любого потребителя, энергопринимающие устройства которого расположены в границах зоны деятельности гарантирующего поставщика, в отсутствие обращения потребителя.

Голосовой сервис – это сервис по распознаванию речи, используемый абонентом (потребителем) для передачи показаний приборов учета электроэнергии. При звонке в контакт-центр по телефонному номеру 8 800 1000 763 в тональном режиме автоответчик предложит сообщить номер лицевого счета, адрес и показания прибора учета, которые автоматически будут записаны в систему для дальнейшего формирования счета.

Граждане-потребители – собственники и пользователи помещений в многоквартирных домах и жилых домов, заключившие (имеющие намерение

заключить) договоры энергоснабжения с гарантирующим поставщиком в порядке и в случаях, установленных Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 №354.

Заочное обслуживание – обслуживание клиентов без личного контакта с сотрудниками Общества, в том числе по телефону, почте или через интернет.

Интерактивное обслуживание – форма заочного обслуживания клиентов с использованием сети интернет.

Интернет-сайт – официальный сайт ПАО «Самараэнерго», навигационно находящийся по адресу в сети интернет samaraenergo.ru.

Интернет-приемная – интерактивная приемная для клиентов на интернет-сайте, включающая в себя Личный кабинет, книгу жалоб и предложений и электронную почту.

Исполнители коммунальных услуг – клиенты, из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов; управляющих организаций, приобретающие электрическую энергию (мощность) в целях ее использования при предоставлении коммунальной услуги по электроснабжению.

Клиентоориентированный подход – подход к организации бизнеса с ориентированностью на удовлетворение требований клиента для достижения стратегических целей и устойчивости Общества.

Клиент (потребитель) – юридическое или физическое лицо, приобретающее электрическую энергию (мощность) для собственных бытовых и (или) производственных нужд, сетевые организации, приобретающие электрическую энергию для целей компенсации потерь электрической энергии в принадлежащих им на праве собственности или на ином законном основании объектах электросетевого хозяйства.

Консультация – совет, рекомендация специалиста по какому-либо вопросу.

Контакт-центр - это центр взаимодействия с клиентами посредством входящих телефонных звонков.

Очное обслуживание – обслуживание клиентов посредством личного контакта с сотрудниками Общества.

Обращение – направленное клиентом в адрес Общества или должностного лица Общества письменное или устное заявление по вопросам деятельности Общества. Письменные обращения направляются клиентом посредством почты, факсимильной связи, электронной почты, интернет-приемной и других каналов. Устные заявления поступают от клиента при очном обращении в центрах очного

обслуживания клиентов, при заочном обращении – по телефонам Общества. К обращениям относятся следующие категории: заявление на заключение договора, заявление на внесение изменений в договор, жалоба (претензия), запрос справочной информации /консультации, заявка на оказание дополнительных услуг, отзыв потребителя о деятельности Общества, предложение от клиента по улучшению качества обслуживания и другие.

Обратная связь – процесс получения информации от клиента, содержащей его мнение о деятельности Общества, качестве предоставленных услуг или качестве обслуживания сотрудниками Общества.

Опрос (анкетирование) – метод сбора первичной информации путем опроса клиентов.

Отзыв – обращения клиентов, которые содержат оценку предоставленных услуг, качества обслуживания сотрудниками Общества, а также других компонентов обслуживания.

Персональные данные клиента – любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных). Персональные данные могут содержать следующую информацию: фамилия, имя, отчество клиента; год, месяц, дата и место рождения; адрес; семейное, социальное и имущественное положение, образование, профессия, ИНН, доходы, прочие сведения, которые могут идентифицировать человека.

Покупатель – юридическое или физическое лицо, приобретающее электрическую энергию (мощность) с целью её перепродажи; исполнитель коммунальных услуг.

Правомерная жалоба – жалоба, по факту проверки которой была подтверждена во внесудебном порядке или установлена в судебном порядке ответственность гарантирующего поставщика за нарушение прав или охраняемых законом интересов клиента или его представителя, в том числе за предоставление услуги ненадлежащего качества.

Претензия (жалоба) – направленное клиентом в адрес Общества или должностного лица Общества письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя, о предоставлении услуги ненадлежащего качества и соответствующем уменьшении ее стоимости и т.п.

Сетевая организация - организация, владеющая на праве собственности или на ином установленном федеральными законами основании объектами электросетевого хозяйства, с использованием которых такая организация оказывает услуги по передаче электрической энергии и осуществляет в установленном порядке технологическое присоединение энергопринимающих устройств (энергетических установок) юридических и физических лиц к

электрическим сетям, а также осуществляющая право заключения договоров об оказании услуг по передаче электрической энергии с использованием объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих другим собственникам и иным законным владельцам и входящих в единую национальную (общероссийскую) электрическую сеть.

Специализированный ящик – ящик с эмблемой ПАО «Самараэнерго», предназначенный для сбора показаний приборов учета, устанавливаемый в доступных для клиентов местах.

Фронт-офис – обособленные территориальные подразделения (отделения) и ЦОКи Общества, отвечающие за непосредственную работу с клиентами (покупателями).

Short message service (SMS) – текстовые сообщения, используемые для коммуникации и обмена информацией, распространяющиеся посредством мобильной телефонии и через интернет.

Аккаунты в социальной сети (сокр. соцсеть) — учетная запись Общества на онлайн-платформе для распространения информации о деятельности компании и осуществления обратной связи с клиентами.

4. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

Целью Стандарта является установление норм и правил взаимодействия с клиентами, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия Общества и клиента в интересах повышения маркетинговой эффективности деятельности Самаразнерго и роста удовлетворенности клиентов взаимодействием с компанией.

Стандарт определяет требования и регламентирует следующие процедуры взаимодействия:

- анализ потребностей и ожиданий клиентов посредством обработки обращений клиентов;
- заключение и ведение договоров, текущее обслуживание;
- реагирование на обращения, обеспечение «обратной связи»;
- оценка степени удовлетворенности качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания;
- осуществление мониторинга и контроля обслуживания клиентов, в том числе исполнения решений, принятых по жалобам и обращениям клиентов;
- обеспечение наилучшего уровня информированности клиентов по вопросам, связанным с работой Общества.

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

- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту;
- уменьшения времени решения вопросов;
- оптимизация затрат клиентов и Общества.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

5.1. Основные требования к организации взаимодействия с клиентами при заключении и исполнении договоров энергоснабжения (купли-продажи) электрической энергии.

Снабжение потребителей электрической энергией регламентируется законодательством Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а также организационно-распорядительными документами ПАО «Самараэнерго» с учетом региональной специфики обслуживания.

В целях обеспечения качественного и своевременного обслуживания клиентов ПАО «Самараэнерго» при заключении договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), во всех фронт-офисах и на официальном сайте ПАО «Самараэнерго» в сети Интернет, в свободном доступе размещена следующая информация:

- основные условия заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- перечень всех необходимых документов для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- порядок заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- типовые формы договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) для обслуживаемых потребителей, дифференцированные по ценовым категориям и (или) по категориям потребителей, по которым осуществляется дифференциация тарифов, для исполнителей коммунальных услуг и для граждан, для энергосбытовых (энергоснабжающих) организаций, для гарантирующих поставщиков, которые вправе приобретать электрическую энергию (мощность) у другого гарантирующего поставщика на розничном рынке.
- сроки заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)).

Размещенные и опубликованные формы договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) являются проек-

том договора, предлагаемого к заключению с клиентами, и могут быть использованы клиентами для заключения соответствующего договора или внесения изменений в ранее заключенный договор.

Клиент, имеющий намерение заключить договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), вместе с заявлением о заключении договора, может представить подписанный проект договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), или протокол разногласий к проекту договора.

Письменный договор с гражданами заключается только по их инициативе.

Требования к качеству обслуживания клиентов в ПАО «Самараэнерго» на различных этапах заключения и исполнения договоров энергоснабжения:

1. Прием заявления на заключение договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) от новых клиентов.		
1.1	Регистрация письменного обращения клиента (с приложением полного пакета документов) в адрес ПАО «Самараэнерго» с просьбой о заключении договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)).	В течение 1 рабочего дня.
1.2	Направление уведомления клиенту об обоснованном отказе от заключения договора с указанием причин отказа и о недостающих документах, необходимых для заключения договора.	В течение 5 рабочих дней с момента получения заявления. В случае отказа от заключения договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг, в течение 5 календарных дней с момента получения заявления.
1.3	Направление клиенту подписанного договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) с приложениями к нему.	В течение 30 дней с момента получения заявления, при условии предоставления всех необходимых документов для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи

		(поставки) электрической энергии (мощности)).
1.4	Направление клиенту (гражданину-потребителю коммунальной услуги) подписанного договора энергоснабжения, а в случае намерения заключить договор в устной форме - уведомления на электронную почту (при представлении сведений об адресе электронной почты), либо sms-уведомления (при представлении № телефона мобильной связи) о заключении договора и присвоении договору № лицевого счета.	В течение 10 рабочих дней с момента получения заявления, при условии предоставления всех необходимых документов для заключения договора энергоснабжения.
1.5	Оформление поступившего от клиента протокола разногласий к проекту договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) либо уведомление клиента об отказе от внесения, предложенных изменений в текст договора с указанием причин такого отказа.	В течение 10 рабочих дней с момента получения протокола разногласий от клиента. В течение 30 календарных дней с момента получения протокола разногласий по проекту договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг.
2. Взаимодействие с клиентом в рамках действующего договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)).		
2.1	Размещение информации о праве потребителя (покупателя), при соблюдении условий, предусмотренных законодательством Российской Федерации: - при выполнении условий, установленных законодательством, в одностороннем порядке уменьшить объемы электрической энергии (мощности), приобретаемые у гарантирующего поставщика, путем приобретения части объемов электрической энергии (мощности) по договору,	На сайте ПАО «Самараэнерго», в печатных СМИ, в условиях заключенного договора - в соответствии с требованиями действующего законодательства.

	<p>обеспечивающему продажу электрической энергии (мощности), заключенному с производителем электрической энергии (мощности) на розничном рынке,</p> <p>- в установленном законом порядке, расторгнуть заключенный с гарантирующим поставщиком договор и:</p> <p>заклучить договор, обеспечивающий продажу ему электрической энергии (мощности), с энергосбытовой (энергоснабжающей) организацией;</p> <p>заклучить договор, обеспечивающий продажу ему электрической энергии (мощности), с производителем электрической энергии (мощности) на розничном рынке;</p> <p>приступить к приобретению электрической энергии и мощности на оптовом рынке в порядке, предусмотренном Правилами оптового рынка.</p>	
2.2	<p>Рассмотрение представленного клиентом заявления о расторжении договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) или уменьшении объемов электрической энергии (мощности), приобретаемых у гарантирующего поставщика и направление клиенту соглашения о расторжении.</p>	<p>В течение 20 рабочих дней с даты получения заявления.</p>
2.3	<p>Оперативный ответ на обращение потребителей (покупателей) по вопросам предоставления услуг, информации о задолженности по оплате электроэнергии и т.д.</p>	<p>В течение трех - пяти рабочих дней, если требуется более детального изучения – от 10 до 30 рабочих дней.</p>
2.4	<p>Уведомление клиента о плановых отключениях снабжения электрической</p>	<p>Информирование производится за 10 дней в соответ-</p>

	энергией.	ствии с действующим законодательством.
2.5	Осуществление контроля режимов энергопотребления по средствам учета.	В соответствии с требованием законодательства не реже 1 раза в год (1 раз в 6 месяцев в отношении граждан-потребителей коммунальной услуги).
2.6	Подготовка и представление клиентам платежных документов на оплату потребленной электрической энергии. Качественное и своевременное выставление счетов на оплату электроэнергии, в том числе способами, допускающими возможность их удаленной передачи.	Определяется условиями договора. Ежемесячно в сроки, установленные Постановлением Правительства РФ от 04.05.2012 № 442 и Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354.
2.7	Проведение сверки расчетов за принятую потребителем электрическую энергию (мощность).	В течение 5 дней с момента получения письменного запроса потребителя, но не реже одного раза в квартал.
2.8	Частичное (полное) ограничение режима потребления электрической энергии, возобновление подачи электрической энергии.	По основаниям, в порядке и в сроки, предусмотренные Правилами полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 04.05.2012 № 442, Правилами обязательными при заключении управляющей организацией или товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом договоров с ресурсонабжающими организациями, утвержденными Постановле-

		нием Правительства РФ от 14.02.2012 № 124, Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354.
3. Показания общедомовых приборов учета.		
3.1.	Предоставление показаний потребителям общедомовых приборов учета электрической энергии, при условии, когда Общество является исполнителем коммунальных услуг многоквартирных домов.	ежемесячно до 1-го числа месяца, следующего за расчетным - в выставленных квитанциях и на сайте Общества.

5.2. Функциональная структура системы обслуживания клиентов

Для организации обслуживания клиента используются два уровня: фронт-офис и бэк-офис.

5.2.1. Бэк-офис – подразделение Общества, на которое возложены задачи, непосредственно не связанные с личным обслуживанием клиентов, в частности, включающие в себя:

- организацию функциональной деятельности Общества,
- изучение потребностей и мониторинг степени удовлетворенности клиентов,
- маркетинг,
- рассмотрение, обработку и выполнение заявок и письменных обращений клиента, направленных посредством почты и сети Интернет.

5.2.2. Фронт-офис отвечает за непосредственное взаимодействие с клиентом. Он включает подразделения очного обслуживания, подразделения заочного обслуживания (информационно-справочную службу) и Интернет-приемную. Работа фронт-офиса направлена на повышение качества и культуры обслуживания клиентов, обеспечение комфортных условий ожидания и обслуживания, а также обеспечение клиентоориентированного подхода при оказании услуг клиентам.

На фронт-офисы, расположенные в городах и административных районах Самарской области, возлагаются следующие функции по работе с клиентами:

- организация клиентского обслуживания с учетом положений Стандарта, договорных обязательств, регламентов и других нормативных актов;
- прием, обработка и анализ поступивших обращений;
- расчеты и формирование платежных документов в соответствии с заключенным с клиентом договором;
- сбор и предоставление в бэк-офис отчетов по взаимодействию с клиентами и предложений по улучшению качества обслуживания;
- заключение договоров с клиентами;
- подготовку финансово-экономической отчетности и т.д.

Для создания и поддержания системы обслуживания клиентов Общество обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с клиентами и организацию клиентского обслуживания;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений клиентов и формирования отчетов;
- формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия компании с клиентами;
- информационной системы, обеспечивающей уровень защиты персональных данных, в соответствии с действующим законодательством.

5.3. Основные принципы взаимодействия Общества с клиентами

Основным принципом взаимодействия Общества с клиентами является доступность обслуживания, под которой понимается:

5.3.1. Организационная доступность. Правила пользования услугами гарантирующего поставщика ПАО «Самараэнерго» должны быть прозрачны и исполнимы.

5.3.2. Информационная доступность. Полная и достоверная информация о всех процедурах взаимодействия с гарантирующим поставщиком ПАО «Самараэнерго» носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Клиенты, в соответствии с действующим законодательством, информируются о стоимости услуг, размере цен (тарифов) на оплату электроэнергии.

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

Показания приборов учета клиенты (граждане-потребители) могут передать по любому каналу связи: телефон (Контакт-центр), интернет (Личный кабинет), специальные ящики для сбора показаний приборов учета и письменные обращения (факс).

6. ОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ

6.1. Инфраструктура очного обслуживания

Система очного обслуживания клиентов Общества состоит из:

- центров обслуживания клиентов (ЦОКов),
- дополнительных пунктов приема потребителей,
- выездного обслуживания.

Место расположения и зоны обслуживания пунктов приема потребителей приведены в таблице:

Обособленное территориальное подразделение	Адрес, телефон	Зона обслуживания
Самарский центр обслуживания клиентов	443079, г. Самара, проезд Георгия Митирёва, 9(литера Ф). 8(846)340-39-50, 340-37-78. samara@samaraenergo.ru	г.Самара, Смышляевка, Стройкерамика, Петра Дубрава, Рубёжное, Волгарь, часть п. Гранный, Берёзки, Северный, Рамушки, Придорожный, Преображенка, Подлесный, Нур, Новолопатинский, 25 кв-л пригородного лесничества, Чапаевка, Яицкое, Козелки, Ст.Задельная, Новоберёзовский, Аглос, Николаевка, Зелёненский, Журавли, Белозёрки, Лопатино, Красный Пахарь, Новинки, В.Подстёпновка, Воскресенка, Берёза, Черноречье, Чёрновский, Горелый Хутор, Спутник. Правый берег реки Волга: Рождествено, Гаврилова Поляна, Торновое, Шелехметь, Усинский, Выползово, Дубовый Гай, Петра Дубрава, Заярье, Смышляевка, Стройкерамика.
Дополнительный пункт приема потребителей в г.Самара (Октябрьский р-н)	443079, г. Самара, проезд Георгия Митирёва, 9(литера Ц). 8-800-1000-763. samara@samaraenergo.ru	
Дополнительный пункт приема потребителей в г.Самара (Кировский р-н)	г.Самара, ул. Ставропольская, 204. (846)340-38-50. samara@samaraenergo.ru	

<p>Волжский центр обслуживания клиентов</p>	<p>Муниципальный район Волжский, пос. Придорожный, микрорайон "Южный город", ул. Дмитрия Донского, д. 15, (846)340-38-48. samara@samaraenergo.ru</p>	<p>г.Самара, Сорокин Хутор, Мазин Угол, Ракитовка, п.Яблонька, Жигулевские сады, Миндронихина поляна, 19 км. Московского Шоссе, Крутой Овраг, 113 км. Волжский район: с.Курумоч, с.Власть труда, ж/д ст.Мастрюково, ж/д ст.Курумоч.</p>
<p>Тольяттинский центр обслуживания клиентов</p>	<p>445022, Самарская обл., г. Тольятти, ул. Ленина 35б. 8(8482)25-97-94; 25-97-97. togliatti@samaraenergo.ru</p>	<p>г.о. Тольятти: - Центральный район - Комсомольский район, Полуостров Копылово, ПК Ягодное.</p>
<p>Дополнительный пункт приема потребителей (Центральный р-н г.Тольятти)</p>	<p>г. Тольятти, ул. Мира, 166. 8(8482) 25-97-95. togliatti@samaraenergo.ru</p>	<p>г. Тольятти: п. Поволжский, - Комсомольский район: Жигулевское море, п. Федоровка, ж-д. ст. Пискалы, ж-д. ст. Канал.</p>
<p>Дополнительный пункт приема потребителей (Комсомольский р-н г.Тольятти)</p>	<p>445045, г.Тольятти, ул.Ярославская, 10. 8(8482)24-17-29. togliatti@samaraenergo.ru</p>	<p>Ставропольский район: с.Подстепки, с.Ягодное, с.Хрящевка, с.Верхние Белозерки, с.Висла, п.Луначарский, с.Русская Борковка, с.Выселки, с.Ташелка, п.Менжинский, с.Сосновка, с.Верхний Сускан, с.Лопатино, с.Нижнее Санчелеево, с.Верхнее Санчелеево, с.Ново-Васильевка, с.Тимофеевка, с.Васильевка, п. Рассвет, с.Узюково, с.Пискалы, с.Ново Еремкино, с.Красная Дубрава, с.Ташла, с.Мусорка, с. Пески, с. Новая Бинарадка,</p>

<p>Жигулевский центр обслуживания клиентов</p>	<p>445350, г.Жигулевск, ул.Пионерская, 14. 8(84862)2-43-92, 2-01-83, 2-01-84, 2-01-85, 3-43-30, 6-45-41. zhigulevsk@samaraenergo.ru</p>	<p>с.Кирилловка, с.Зеленовка. г.о. Жигулевск: г.Жигулевск, с.Бахилова Поляна, с.Зольное, с.Солнечная Поляна, с.Богатырь, с.Ширяево. Ставропольский район: с.Подстепки, с.Ягодное, с.Хрящевка, с.Верхние Белозерки, с.Висла, п.Луначарский, с.Русская Борковка, с.Выселки, с.Ташелка, п.Менжинский, с.Сосновка, с.Верхний Сускан, с.Лопатино, с.Нижнее Санчелеево, с.Верхнее Санчелеево, с.Ново- Васильевка, с.Тимофеевка, с.Васильевка, п.Рассвет, с.Узюково, с.Пискалы, с.Ново Еремкино, с.Красная Дубрава, с.Ташла, с.Мусорка, с.Пески, с.Новая Бинарадка, с.Кирилловка, с.Зеленовка, с.Брусяны, с.Малая Рязань, с.Большая Рязань, ж-д. ст.Услава, ж-д. ст.Отвага, с.Жигули, с.Валы, с.Александровка, с.Сосновый Солонец, с.Аскулы, с.Березовый Солонец, с.Осиновка, с.Винновка, с.Ермаково, с.Севрюкаево, с.Мордово, с.Кармалы, с.Лбище.</p>
<p>Новокуйбышевск ий центр обслуживания клиентов</p>	<p>446200, Самарская обл., г.Новокуйбышевск, ул. Кутузова, 20/24. 8(84635) 6-21-18, 6-60-62.</p>	<p>г.о.Новокуйбышевск, часть п.Гранный.</p>

	nken@samaraenergo.ru	
Дополнительный пункт приема потребителей в г. Новокуйбышевск	446200, Самарская область, г.Новокуйбышевск, ул.Чернышевского, д.14а. 8-800-1000-763. nken@samaraenergo.ru	
Сызранский центр обслуживания клиентов	446026, Самарская обл., г. Сызрань, ул. Кирова, 46. 8(8464) 98-42-27, 8(8464) 98-45-26. syzen@samaraenergo.ru	г.Сызрань, Сызранский район: с.Старая Рачейка, с.Рамено, с.Архангельское, с.Бутырки, с.Кошелевка, п.Варламово, с.Вицэ- Смильтонэ, с.Губино, п.Дружба, с.Демидовка, с.Ерик, с. Жемковка, с.Журавлинский, с.Заборовка, п.Новозаборовский, с.Ивашевка, с.Красное Поле, с.Куропаткино, с. Кучуговка, с.Майорское, с.Мироново, с.Надеждино, с.Новая Рачейка, с.Новоселки, с.Новый Ризадей, с.Образцовое, с.Песочное, п.Передовой, с.Печерские Выселки, п.Разбросной, с.Радужное, с.Репьевка, с.Смолькино, п.Сборный, с.Троицкое, с.Трубетчино, с.Троекуровка, с.Усинское, с.Уваровка, с.Чекалино, с.Черемоховка, п.Взгорье, с.Озерки, с.Печерское, с.Старая Балашейка, с.Балашейка, с.Лесная Поляна, п.Новая Крымза, п.Междуреченск, с.Переволоки. Шигонский район: с.Новодевичье, п.Пионерский,
Дополнительный пункт приема потребителей в г.Сызрань	г. Сызрань, проспект 50 лет Октября, 24Д. 8 (8464) 35-89-00. syzen@samaraenergo.ru	

		<p>с.Шигоны, с.Актуши, с.Кузькино, ст.Бичевная, с.Бумажная Фабрика, с.Байдеряково, п.Бичевной, с.Биринск, п.Береговой, с.Березовка, с.Белоключье, с.Верхнесуринск, п.Гривенский, с.Гремячий Ключ, п.Золотой, с.Епифановка, с. Камышенка, с. Карловка, с. Климовка, с.Комаровка, с.Кушниково, с.Красный Ключ, с.Кяхта, с.Левашовка, с.Луговской, с.Львовка, с.Маза, с.Малячкино, с.Муранка, с.Новый Тукшум, с.Новое Белоключье, с. Нижний Тукшум, с.Ольгино, с.Подвалье, с.Подъячевка, с.Платоновка, с.Сытовка, с. Старый Тукшум, с.Суринск, с.Сенькино, с.Тайдаково, с.Ульяновец, с.Усолъе.</p>
<p>Дополнительный пункт приема потребителей в г.Октябрьск</p>	<p>445245, Самарская обл., г. Октябрьск, ул. Мичурина, 5А 8(84646) 4-12-25. syzen@samaraenergo.ru</p>	<p>г.о. Октябрьск</p>
<p>Отраденский центр обслуживания клиентов</p>	<p>446303, Самарская область, г.Отрадный, ул.Молодогвардейская, 22. 8(84661) -08-92, 2-23- 02, 2-07-48, 2-03-34. otren@samaraenergo.ru</p>	<p>г.о. Отрадный Кинель-Черкасский район: с.Александровка, с.Алтухово, с.Безречье, с.Берёзовка, с.Богородское, с.Винно- Банново, с.Вольная Солянка, с.Вязники, с.Екатериновка, с.Ерзовка, с.Кабановка, с.Кинель-Черкасы, с.Коханы, с.Красная Горка, с.Кротовка,</p>
<p>Дополнительный пункт приема потребителей в г.Отрадный</p>	<p>Самарская область, г.Отрадный, ул.Ленина, 102. 8-800-1000-763. otren@samaraenergo.ru</p>	

<p>Дополнительный пункт приема потребителей в с.Исаклы</p>	<p>446570, Самарская обл., Исаклинский район, с. Исаклы, ул. Ленинская, 53. 8(84654)2-12-02. otren@samaraenergo.ru</p>	<p>с.Марково, с.Муханово, с.Най-Лебен, с.Нижегорский, с.Новая Елшанка, с.Новая Михайловка, п.Первомайский, п.Подгорный, с.Полудни, с.Прокопёнки, с.Просвещение, с.Пустовалово, с.Репьёвка, с.Садгород, с.Сарбай, Ст.Сарбай, д.Софьевка, с.Свободные Ключи, с.Семёновка, с.Степановка, с.Тальники, с.Тимашево, с.Тоузаково, с.Тростянка, с.Фёдоровка, с.Чернигово, с.Чёрновка.</p>
<p>Дополнительный пункт приема потребителей в с.Кинель–Черкасы</p>	<p>Самарская обл., с.Кинель-Черкасы, ул. Комсомольская, 164а. 8(84660)4-63-67, 4-63-28, 4-61-47. otren@samaraenergo.ru</p>	<p>Исаклинский район Кинель-Черкасский район: с.Кротовка, с.Подгорный, с.Федоровка, с.Пустовалово, с.Муханово, с.Черновка. Исаклинский район: с.Исаклы, с.Багряш, с.Большое Микушкино, с.Верхний, с.Владимировка, с.Ганькин Матак, с.Два Ключа, с.Зеленовский, с.Зеленый, с.Ильинский, с.Каменка, с.Клин, с.Ключи, с.Красный Берег, с.Лесной, с.Малое Ишуткино, с.Малое Микушкино, с.Мордово-Аделяково, с.Мордово-Ишуткино, с.Нижний, с.Новая Боголюбовка, с.Новая Чесноковка, с.Новое Ганькино, с.Новое Якушкино, с.Новоключевский, с.Новый Байтермиш, с.Новый Шунгут, с.Пригорки, с.Самсоновка,</p>

		с.Саперкино, с.Семь Ключей, с.Смольково, с.Сокский, с.Средний, с.Старая Боголюбовка, с.Старая Чесноковка, с.Старое Вечканово, с.Старый Шунгут, с.Сухарь Матак, с.Убейкино, с.Черная Речка.
Сергиевский центр обслуживания клиентов	446541, Самарская обл., Сергиевский р-н, с. Сергиевск, ул. Николая Краснова, 84. 8(84655)2-31-61, 2-13-30. sergen@samaraenergo.ru	Сергиевский район: с.Светлодольск, с.Сергиевск, п.с.Нижняя Орлянка, с.Калиновка, с.Серноводск, с.Успенка, с.Сурь, с.Кандабулак, п.Кутузовский, с.с.Красносельское, с.Воротнее, с.с.Елшанка, с.Большая Чесноковка, с.Орловка, с.Калиновый Ключ, Дубки, с.Антоновка, с.Боровка, с.Верхняя Орлянка, п.Чемерица, п.Участок Сок, с.Старая Дмитриевка, с.Сидоровка, с.Чекалино, хутор с.Захаркино, с.Красный Городок, с.Нероновка, с.Кармало-Аделяк, с.Новая Орловка, с.Мордовская, с.Ендурайкино, с.Старое Якушино, с.Павловка, п.Ровный, с.Алимовка, с.Шаровка, с.Славкино, с.Маль, с.Лагода, с.Красноярка, с.Нижняя, с.Комаро-Умет, с.Средняя Орлянка, с.Студеный Ключ, с.Большие Горы, с.Отрада, с.Новая Елховка, п.Горы, п.Запрудный, п.Рыбопитомник, п.Первомайский, с.Студенцы, с.Лопата, с.Студёный Ключ, п.Лесной, г.Краснорыльский.
Чапаевский центр обслуживания клиентов	446101, Самарская обл., г. Чапаевск, ул. Пионерская, 2 8(84639)2-44-83, 2-35-76. chapen@samaraenergo.ru	г.о. Чапаевск с.Маяк, с.Горки, пос.Океан, с.Малое Томылово, пос.Шмидта, п.Семеновка (г.о.Новокуйбышевска),

		с.Залесье (Безенчукского р-на), п.Молодогвардейский (Волжского р-на), с.Новая деревня (Красноармейского р- на).
Безенчукский центр обслуживания клиентов	446250, Самарская обл., Безенчукский р-н, п.г.т. Безенчук, ул. Тимирязева, 80. 8(84676)2-22-33, 2-31-94, 2-22-94. bezen@samaraenergo.ru	Безенчукский район: с.Александровка, с.Васильевка, с.Владимировка, д.Дмитриевка, с.Екатериновка, ст.Звезда, п.Заволжский, с.Иоганесфельд, с.Купино, с.Красноселки, с.Кануевка, с.Мыльная, с.Никольское, с.Натальино, с.Ново- Натальино, с.Ново-Оренбург, с.Ново-Михайловка, д.Ново- Киевка, пгт Осинки, с.Ольгино, с.Потуловка, с.Переволоки, с.Преполовенка, п.Привольный, с.Преображенка, с.Песочное, с.Покровка, с.Прибой, д.Сретенка, п.Сосновка, д.Толстовка, с.Троицкое, п.Дружба, раз.Разинский, п.Экономия, ст.Восток, ст.Башкирская.
Дополнительный пункт приема потребителей в пос.г.т. Безенчук	446250, Самарская обл., Безенчукский р-н, п.г.т. Безенчук, ул. Мамистова, 1Б 8(84676)2-12-74. bezen@samaraenergo.ru	Безенчукский район
Нефтегорский центр обслуживания клиентов	446600, Самарская обл., г. Нефтегорск, ул. Спортивная, 22. 8(84670)2-27-90, 2-22-72, 2-26-27, 2-55-27.	Нефтегорский район Алексеевский район Волжский район: п.Дудачный, п.Калинка, п.Культура, с.Домашкины

	neften@samaraenergo.ru	Вершины, с.Дубовый Умет, п.Пахарь, п.Просвет, п.Рассвет, п.Самарский, п.Тридцатый, с.Березовый Гай, с.П-Михайловка, с.Ровно-Владимировка, с.Сухая Вязовка, с.Яблоневый Овраг.
Большеглушицкий центр обслуживания клиентов	446180, Самарская обл., Большеглушицкий р-н, с. Большая Глушица, пл. Революции, 2. 8(84673)2-19-59, 2-22-00. bolgen@samaraenergo.ru	Большеглушицкий район: с.Большая Глушица, п.Морец, с.Новопавловка, с.Морша, п.Фрунзе, п.Озерск, с.Каралык, п.Малый Каралык, п.Верхнедольск, п.Южный, п.Кочевой, с.Муратшино, п.Малороссийск, п.Рязанский, с.Таш-Кустьяново, п.Бугринка, с.Большая Дергуновка, с.Березовка, с.Малая Глушица, п.Большой Иргиз, п.Верхний Гай, с.Константиновка, с.Мокша, п.Коммунар, п.Ледяйка, с.Александровка, п.Малая Вязовка, п.Среднедольск, п.Кобзевка, с.Тамбовка.
Дополнительный пункт приема потребителей в с. Большая Черниговка	446290, Самарская обл., Большечерниговский р-н, с. Большая Черниговка, ул. Полевая, 71. 8(84672)2-22-89. bolgen@samaraenergo.ru	Большечерниговский район: п.Шумовский, п.Иргизский, с.Денгизбаево, п.Утекаево, п.Пензино, п.Торшиловка, п.Петровский, п.Восток, п.Полянский, п.Устряловский, п.Костино, п.Исток, п.Кинзягулово, п.Хасьяново, с.Августовка, п.Малая Черниговка, п.Паньшино, п.Пекилянка, с.Большая Черниговка, п.Кочкиновка, п.Гусиха, п.Глушицкий, с.Благодатовка,

		п.Аверьяновка, п.Сестры, с.Новый Камелик, с.Украинка, д.Имелеевка, с. Красный Октябрь, п.Верхние Росташаи, п.Поляково, п.Алексеевский, п.Кошкин.
Кинельский центр обслуживания клиентов	446433, Самарская обл., г. Кинель, ул. Пушкина, 7А. 8 (84663)2-19-49, 2-20-94. kinen@samaraenergo.ru	г.о. Кинель: г.Кинель (п.Елшгяни, п.Горный, п.Лебедь), пгт.Усть-Кинельский (п. Советы, п. Мельница, п. Студенцы), п.Алексеевка.
Дополнительный пункт приема потребителей в г. Кинель	446433, Самарская обл., г. Кинель, пер. Коллективный, 12Б. 8-800-1000-763. kinen@samaraenergo.ru	Кинельский район: Алакаевка, Александровка, Бобровка, Богдановка, Большая Малышевка, Бугры, Бузаевка, Вертяевка, Гвардейцы, Георгиевка, Грачевка, Гурьевка, Домашка, Ж/д платформа 1161 км, Ж/д платформа 1169 км, Заречье, Казахский, Карповка, Кинельский, Комсомольский, Красносамарское, Красный Ключ, Красная Самарка, Кривая Лука, Круглинский, Культура, Кутулук, Малая Малышевка, Луговой, Михайловский, Моховой, Нижненикольский, Николаевка 2-я, Новосадовый, Новый Сарбай, Павловка, Октябрьский, Парфеновка, Подлесный, Покровка, Поплавский, Преображенка, Привет, Пчелка, Свободный, Сколково, Сосновский, Сырейка, Трехколки,
Дополнительный пункт приема потребителей в г. Кинель	446433, Самарская обл., г. Кинель, ул. Маяковского, 96 8(84663)6-25-00. kinen@samaraenergo.ru	

		Тростянка, Тургеневка, Угорье, Филипповка, Формальный, Чубовка, Энергия, Язевка. Волжский район: с. Спиридоновка, п. Керамика частично.
Похвистневский центр обслуживания клиентов	446450, Самарская обл., г.Похвистнево, ул.Матросова, 9. 8(84656)2-14-87, 2-03-04. pohen@samaraenergo.ru	г. Похвистнево: ул. Кооперативная дома-49,51,1,3,5,7,7а,9; ул. Вокзальная дома-2,21,22,3,4,9,15.
Дополнительный пункт приема потребителей в с. Подбельск	446460, Самарская обл., Похвистневский район, с.Подбельск, ул.Юбилейная, 2а. 8-800-1000-763. pohen@samaraenergo.ru	Похвистневский район; Кинель-Черкасский район: с.Березняки, п.Дубовый Колок, п.Заовражный, с.Лазовка. Похвистневский район: с.Подбельск, с.Савруха, с.Мочалеевка, с.Первомайск, с.Нижнее Ягодное, Среднее Ягодное, с.М.Толкай, с.Передовка, п.Шиповка, п.Камышовка, с.Пример, п.Северный Ключ, п.Вязовка, п.Активный, платформа Тунгуз, п.Верхний Кинель, п.Волжанка, п.Лагеревка, п.Дмитриевка, п.Александровка, п.Антоновка, п.Березовка.
Борский центр обслуживания клиентов	446660, Самарская обл., Борский р-н, с.Борское, ул.Сиреневая, 5. (84667)2-15-11, 3-45-26. borsen@samaraenergo.ru	Борский район: с.Алексеевка, пос.Березняки, с.Благодаровка, с.Богдановка, с.Большое Алдаркино, с.Борское, с.Васильевка, с.Гвардейцы, Гостевка, с.Долматовка, с.Елховка,

		<p>с.Заплавное, с.Захаровка, с.им.Кл.Цеткин, п.Комсомольский, с.Коноваловка, с.Коптяжево, с.Красная Зорька, с.Ласкаревка, п. Лесной, с.Малое Алдаркино, с.Марьевка, с.Мойка, п.Немчанка, с.Неприк, с.Новая Покровка, п.Новоборский, п.Новый Кутулук, с.Петровка, с.Подгорное, с.Подсолнечное, с. Покровка, п.Прожектор, п.Скипидарный, с.Соковнинка, с.Соколовка, д.Сосенки, с.Старая Таволжанка, с.Страхово, с.Таволжанка, п.Тростянка, п. Улемский, с.Усманка, с.Широченка, с.Языково, 1203 км, 14 км,2-й.</p> <p>Кинельский район: с.Александровка, с.Тростянка, с.Спиридоновка.</p> <p>Кинель-Черкасский район: с. Новые-Ключи.</p> <p>Бузулукский район</p> <p>Оренбургской области: п. Черталык.</p>
<p>Дополнительный пункт приема потребителей в с. Богатое</p>	<p>446630, Самарская обл., Богатовский р-н, с. Богатое, ул. Строителей, 74А. 8-800-1000-763. borsen@samaraenergo.ru</p>	<p>Богатовский район: с.Аверьяновка, с.Андреевка, с.Арзамасцевка, с.Беловка, с.Богатое, с.Буревестник, с.Виловатое, п.Восточный, п.Горский, п.Духовой, п.Елшанский, ст.Заливная, с.Заливное, п.Заливной, п.Западный, с.Знаменка, с.Ивановка, п.Ключ Мира, с.Кузьминовка, с.Кураповка,</p>

		п.Кутулукский, с.Максимовка, п.Мичуриновка, п.Никольский, п.Петровский, с.Печинено, с.Съезжее, с.Тростянка, с.Федоровка, п.Центральный.
Красноярский центр обслуживания клиентов	446370, Самарская обл., Красноярский р-н, с. Красный Яр, ул.Комсомольская 13, 8(84657)2-14-51 8(84657)2-20-74, 2-20-71. jaren@samaraenergo.ru	Красноярский район Волжский район: с.Курумоч, с.Власть труда, ж/д ст.Мастрюково, ж/д ст.Курумоч.
Дополнительный пункт приема потребителей в с. Красный Яр	446370, Самарская обл., Красноярский р-н, с. Красный Яр, ул. Тополиная, 13А 8(84657)2-17-62. jaren@samaraenergo.ru	
Кошкинский центр обслуживания клиентов	446800 Самарская область, село Кошки, ул. 60 лет Октября, 43. 8(84650)2-20-92, 2-21-36, 2-10-73. koshen@samaraenergo.ru	Кошкинский район: с.Старое Юреево, с.Старое Максимкино, с.Кошки, с.Надеждино, с.Орловка, ж/д ст.Погрузная, д.Левый, Салаван, п.Новая Жизнь, д.Островка, п.Привольный, п.Ягодный, п.Бикулов Починок, п.Горный, д.Городок, с.Нижняя Быковка, с.Старое Фейзуллово, д.Александровка, д.Апальково, д.Белоозерная, д.Лузановка, п.Заречье, д.Гранная, д.Пальная, с.Четыровка, д.Верхнее Степное, с.Рахмановка, д.Ягодиновка, д.Большая Дегтяровка, д.Средне-Правая Чесноковка, п.Графский, д.Николаевка,
Выездное обслуживание в с. Елховка	8 (84658)3-34-50.	

д.Правая Шабаловка,
п.Степной, д.Белый Ключ,
д.Богодуховка, д.Средняя
Быковка, с.Шпановка,
д.Киевка, с.Старая Ивановка,
д.Титовка, п.Михайловка,
д.Седовка, с.Новое Тенеево,
с.Новое Фейзуллово,
с.Тенеево, с.Степная Шентала,
д.Алексеевка, с.Большая
Константиновка, п.Моховой,
с.Новая Кармала, с.Старая
Кармала, п.Ульяновка,
д.Юмратка, д.Малое
Максимкино, д.Моисеевка,
д.Новый Калмаюр, с.Большая
Романовка, д.Малая
Романовка, д.Андреевка,
д.Антипкино, с.Большое
Ермаково, д.Грачевка,
с.Ерандаево, д.Долиновка,
с.Залесье, д.Супонево,
д.Каменный Овраг, д.Верхняя
Васильевка, с.Русская
Васильевка, д.Вишневка,
с.Мамыково, д.Березки,
д.Красновка.

Елховский район:

с.Елховка, с.Красные Дома,
с.Никитинка, с.Сухие Аврали,
с.Новоурайкино, с.Тукшум,
с.Горностаевка, с.Теплый
Стан, с.Кубань Озеро,
с.Красное поселение,
с.Мулловка, с.Березовка,
с.Чесноковка, с.Знаменка,
с.Владмировка, п.Заблоцкое,
п.Зеленогорский, п.Кругловка,
д.Пролейка, д.Горностаевка,

		с.Вязовка, с.Борма, п.Знаменка, п.Вершины.
Красноармейский центр обслуживания клиентов	446140, Самарская обл., Красноармейский р-н, с.Красноармейское, ул.Энергетиков, 15-2. 8 (84675)2-28-16. <a href="mailto:krasnoarmeysk@samaraene
rgo.ru">krasnoarmeysk@samaraene rgo.ru	Красноармейский район: с.Александровка, п.Алексеевский, с.Андросовка, д.Арсентьевка, п.Богусский, п.Братский, п.Бутковский, с.Воздвиженка, с.Волчанка, п.Встречный, с.Вязовый Гай, п.Гражданский, с.Дергачи, п.Дубовка, с.Каменный Брод, п.Карагай, п.Кировский, с.Колокольцовка, с.Колыбеловка, с.Колывань, п.Кочетковский, с.Красноармейское, с.Криволучье-Ивановка, п.Куйбышевский, п.Ленинский, п.Любимовка, п.Любицкий, п.Медведевский, п.Монастырский, с.Натальино, с.Нестеровка, с.Новая Вязовка, с.Новоалександровка, с.Новопавловка, с.Павловка, с.Соляниха, п.Софинский, с.Сытовка, с.Хомяковка, д.Чагринка, п. Чапаевский.
Дополнительный пункт приема потребителей в с. Красноармейское	446430, Самарская область, с. Красноармейское, ул. Мира, д.7А. 8(84675)2-24- 45. <a href="mailto:krasnoarmeysk@samaraene
rgo.ru">krasnoarmeysk@samaraene rgo.ru	Пестравский район: с.Анютино, п.Вольно- Пролетарский, п.Воронцовский, с.Высокое, с.Дмитриевка, с.Идакра, с.Красная Поляна, с.Красный Яр, с.Крюково, п.Лозовой, с.Ломовка, с.Майское, с.Малоархангельское, с.Марьевка, с.Михайло- Овсянка, с.Михеевка, с.Мосты, с.Овсянка, с.Падовка,
Дополнительный пункт приема потребителей в с. Пестравка	446160, Самарская обл., Пестравский р-н, с. Пестравка, ул. Коммунистическая, 50 8(84674)21-535. <a href="mailto:krasnoarmeysk@samaraene
rgo.ru">krasnoarmeysk@samaraene rgo.ru	

		с.Пестравка, с.Садовка, с.Телешовка, с.Тепловка, с.Тростянь, с.Тяглое Озеро, с. Черненькое.
Приволжский центр обслуживания клиентов	446560, Самарская обл., Приволжский р-н, с. Приволжье, ул. Парковая, 13. (84647)9-14-64. priven@samaraenergo.ru	Приволжский район: д.Сперанка, д.Якобьевка, п.Золотая Гора, п.Ильмень, п. Нижнеозерецкий, п.Новоспасский, п.Степняки, п.Томанский, с.Бестужевка, с.Гаркино, с.Давыдовка, с.Екатериновка, с.Заволжье, с.Кашпир, с.Нижнепечерское, с.Обшаровка, с.Озерецкое, с.Приволжье, с.Софьино, с.Спасское, с.Тростянка, с.Федоровка.
Дополнительный пункт приема потребителей в с. Хворостянка	Самарская обл., с.Хворостянка, ул.Первомайская, 30б. 8-800-1000-763. priven@samaraenergo.ru	Хворостянский район
Клявлинский центр обслуживания клиентов	446960, Самарская область, Клявлинский район, ж.д. ст. Клявлино (райцентр). 8(84653)2-22- 87. klaven@samaraenergo.ru	Клявлинский район: с.Ойкино, с.Старое Резяпкино, с. Усакла, д.Ерыкла, с.Черный Ключ, д. Чувашское Абдикеево, д.Зеленый Ключ, п.Чигмалиновка, п.Северный, с.Дурасово, ст.Пронино, с.Борискино Игар, с.Старый Байтермиш, с.Владимировка, с.Подгорный Дол, д.Воскресенка, д.Петропавловка, с.Клявлино, д.Средняя речка, ст.Клявлино, п.Черемшанка, п.Горелый Колок, п. ЛПДС Елизаветинка, д.Елизаветинка, д.Новый

		<p>Казбулат, д.Петровка, с.Назаровка, д.Дубенка, с.Сходнево, д.Сухаречка, с.Балахоновка, с.Русское Добрино, с.Старый Маклауш, д.Иваново Подбельское, с.Старое Семенкино, с.Новое Семенкино, с.Ерилкино, п.Березовая Поляна, с.Новый Маклауш, с.Новые Сосны, д.Черемушки, с.Старые Сосны, д.Софьино.</p> <p>Камышлинский район: с.Камышла, д.Давлеткулово, п.Бузбаш, с.Русский Байтуган, с.Татарский Байтуган, с.Чувашский Байтуган, с.Новое Усманово, с.Старое Усманово, с.Никиткино, д.Неклюдово-Дурасово, с.Неклюдово, д.Хмелевка, п.Старая Чаговка, с.Степное Дурасово, с.Старая Балыкла, с.Новая Балыкла, с.Степановка, с.Чулпан, с.Старое Ермаково, с.Новое Ермаково.</p>
Челно-Вершинский центр обслуживания клиентов	446840, Самарская обл., Челно-Вершинский р-н, с.Челно-Вершины, ул.Советская, 2. 8(84651)2-15-77, 2-22-46. chven@samaraenergo.ru	Челно-Вершинский район Шенталинский район: п.Трехозерный, 1099 км, Безводовка, Березовка, Благодаровка, Воздвиженка, Воскресенка, Девлезеркино, Ермоловка, Железнодорожный, Зайткино, Зубовка, Ибряйкино, Каменный Брод, Кереметь, Красная Багана, Красная Горка, Краснояриха, Красный
Дополнительный пункт приема потребителей в с. Шентала	446910, Самарская обл., ж/д ст. Шентала, ул. Вокзальная, д. 51А 8-800-1000-763. chven@samaraenergo.ru	

		Строитель, Кротовка, Крыловка, Любовь Труда, Малое Девлезеркино, Малый Нурлат, Новая Таяба, Новое Аделяково, Новое Урметьево, Новое Эштебенькино, Новый Нурлат, Озерки, Петровск, Подлесный, Покровка, Пролетарий, Раздолье, Редкая Береза, Сиделькино, Советский Нурлат, Советское Иглайкино, Солдатские Челны, Старое Аделяково, Старое Эштебенькино, Токмакла, Трехозерный, Челно-Вершины, Чистовка, Чувашское Урметьево, Чувашское Эштебенькино, Шламка.
--	--	--

Для удобства клиентов круглосуточно работает бесплатный многоканальный справочный телефон: 8-800-1000-763.

6.2. Организация приема клиента

Для достижения положительного эффекта при организации очного обслуживания основополагающую роль играют:

- уровень квалификации обслуживающего персонала,
- техническое оснащение рабочего места специалиста,
- полнота и актуальность клиентской базы данных,
- автоматизация процессов, выполняемых персоналом при обслуживании клиента,
- обеспечение комфортных условий ожидания и обслуживания,
- организация приема потребителей в соответствии с установленным режимом работы.

6.3. Типовой алгоритм обслуживания клиента

6.3.1. Клиент знакомится с информационным стендом и объявлениями.

6.3.2. В случае наличия системы управления электронной очередью в местах обслуживания клиентов, клиент получает талон электронной очереди и ожидает приглашения к специалисту.

6.3.3. Работники Общества (специалисты), выполняющие функции по обслуживанию клиента, в рамках своих должностных обязанностей, дают консультации по интересующим клиента вопросам.

Типовые параметры средней продолжительности
взаимодействия с клиентами:¹

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Обслуживание руководителем обособленного территориального подразделения	Ожидание в очереди	10 мин
	Прием	5 мин
Обслуживание специалистом (по договорам энергоснабжения электрической энергии (мощности))	Ожидание в очереди	15 мин
	Прием	10 мин
Обслуживание специалистом (по платежным документам)	Ожидание в очереди	15 мин
	Прием	5 мин
Общее время обслуживания клиента		Не более 30 мин

В период пиковых нагрузок возможны незначительные отклонения от данных параметров.

6.4. Требования к помещениям для приема потребителей

Очное обслуживание потребителей организуется в помещениях обособленных территориальных подразделений, находящихся в максимально доступном для большинства населения месте, в частности, с учетом пешеходной и транспортной доступности до него и обратно в течение рабочего дня для всех клиентов, проживающих в границах зоны обслуживания данного подразделения.

Помещение для очного обслуживания обеспечивает беспрепятственный доступ посетителей. В том числе предусмотрена кнопка вызова специалиста.

¹ В периоды пиковых нагрузок возможны незначительные отклонения от данных параметров.

В целях безопасности клиентов и сотрудников помещения оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения.

Вход и выход (включая аварийный) из помещения оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками питания.

На входе в помещение размещается вывеска с названием организации, информацией о режиме работы и другой контактной информации.

7. ЗАОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТА

Система заочного обслуживания включает в себя три канала связи:

- телефон (контакт-центр, голосовой сервис, SMS-сервис),
- интернет (сервис Книга жалоб и предложений, Личный кабинет),
- письменные обращения (почта, факс, электронная почта).

Все заочные обращения, поступающие в адрес Общества, регистрируются и обрабатываются.

Специалисты, обеспечивающие заочное обслуживание клиентов, используют единые информационные базы данных, посредством которых синхронизируется их деятельность и не допускаются повторные запросы информации от клиента.

Для предоставления ответа на любое обращение используется указанный клиентом канал связи, если законодательством не предусмотрено иное.

7.1. Организация и принципы работы Контакт-центра

Контакт-центр представляет собой единую централизованную службу, обратившись в которую клиент может получить ответ на интересующий вопрос и передать показания приборов учета по бесплатному многофункциональному телефону: 8 800 1000 763.

Прием вызовов осуществляется:

Период	Время работы	Взаимодействие
С 1 по 19 и с 26 по 30 (31) числа месяца	08:00-18:00 ежедневно	Оператор.
С 20 по 25 числа месяца	08:00-20:00 ежедневно, включая праздничные дни.	Только прием показаний.
С 1 по 30(31) числа месяца	Круглосуточно	Голосовой сервис.

Прием показаний осуществляется с 20 по 25 число каждого месяца вне зависимости от дня недели.

Номер телефона контакт-центра единый бесплатный на всей территории РФ. Разговор между клиентом и контакт-центром записывается.

7.2. Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону:

7.2.1. регистрация телефонного вызова оператором;

7.2.2. обработка телефонного разговора оператором.

Типовые параметры деятельности контакт-центра:²

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Телефонное обслуживание клиента оператором	Время ожидания ответа	От 40 сек до 2 мин
	Запрос и поиск информации о клиенте	До 1 мин
	Постобработка обращения	До 5 мин

Телефонные переговоры ведутся на основании Правил телефонных переговоров, утвержденных в ПАО «Самараэнерго».

7.3. Организация и принципы работы с письменными обращениями

В целях повышения степени лояльности и удовлетворенности потребителей Общество использует единый регламент работы с письменными обращениями, и соблюдает нормы законодательства о защите персональных данных.

7.3.1. Действия по рассмотрению заявления не производятся, и ответ на обращение (по существу) не дается в следующих случаях:

- Если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение или адрес, по которому должен быть направлен ответ. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, в течении 7(семи) рабочих дней.
- Если обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника общества, а также членов его семьи ПАО «Самараэнерго». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, в течении 7(семи) рабочих дней.
- Если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, в течении 7(семи) рабочих дней.
- Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу, в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Общество вправе принять решение о

² В периоды пиковых нагрузок возможны незначительные отклонения от данных параметров.

бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, в течении 7(семи) рабочих дней, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.3.2. Общество проводит постоянный мониторинг процесса работы с претензиями по следующим показателям:

- соблюдение сроков рассмотрения и урегулирования претензии,
- объективность рассмотрения претензии,
- адекватность осуществления корректирующих и предупреждающих действий при возникновении претензии.

Общество постоянно улучшает эффективность и результативность процесса работы с претензиями.

Общество принимает меры для исключения причин существующих и потенциальных проблем, приводящих к претензиям, с целью предотвратить их повторное возникновение.

7.3.3. Регистрация, обработка и передача на рассмотрение письменного обращения в соответствии с действующими в Обществе локальными нормативными актами («Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан и обращений, поступивших в форме электронного документа в электронную книгу жалоб и предложений на интернет-сайте ПАО «Самараэнерго» и официальный адрес электронной почты ПАО «Самараэнерго», «Инструкцией по делопроизводству» и «Регламентом работы в системе электронного документооборота»).

Подготовка ответа в соответствии с действующими в Обществе локальными нормативными актами.

Типовые параметры средней и предельной
продолжительности взаимодействия с клиентами с учетом норм
законодательства:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (предельное значение)
Прием, регистрация и передача обращения на рассмотрение	Обращения, связанные с качеством предоставления услуг, запросы о размере задолженности по оплате	Не более одного рабочего дня

руководителю	электрической энергии	
	Обращения по другим вопросам	3 рабочих дня
Направление ответа	На претензию о качестве предоставления коммунальных услуг (обслуживания потребителей) и объемах (количестве) потребленных коммунальных ресурсов <i>без обращения в сторонние организации</i>	3 рабочих дня – для граждан-потребителей
	На претензию о качестве предоставления коммунальных услуг (обслуживания потребителей) и объемах (количестве) потребленных коммунальных ресурсов <i>в случае дополнительного обращения в сторонние организации</i>	3 рабочих дня – запрос в стороннюю организацию и уведомление об этом гражданина-потребителя
		3 рабочих дня с момента получения запрашиваемой информации – ответ гражданину-потребителю
	Предоставление письменной информации на запрашиваемые потребителем расчетные периоды о месячных объемах (количестве) потребленных ресурсов по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета (при их наличии), о суммарном объеме (количестве) соответствующих ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления	3 рабочих дня

	услуг, об объемах (количестве) ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды.	
	На запрос информации о задолженности по оплате электроэнергии	5 рабочих дней – для граждан-потребителей
	Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию (не относится к сфере деятельности) ПАО «Самараэнерго»	7 дней в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.
	Прочие	До 30 календарный дней. Срок рассмотрения, в исключительных случаях, может быть продлен не более чем на 30 дней (уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение), согласно части 2 статьи 12 ФЗ от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

7.4. Организация и принципы работы с обращениями граждан-потребителей по замене, установке, обслуживанию и некорректной работе приборов учета.

7.4.1. Случаи, при которых ПАО «Самараэнерго» осуществляет оказание услуг по замене, установке, проверке приборов учета электрической энергии.

7.4.1.1. Стандарт устанавливает порядок взаимодействия между ПАО «Самараэнерго» и потребителями электроэнергии – физическими и юридическими

лицами (далее Потребитель) по оказанию услуг по замене, установке, поверке приборов учета электрической энергии.

7.4.1.2. В соответствии с ФЗ от 27.12.2018 № 522-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с развитием систем учета электрической энергии (мощности) в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 29.06.2020 N 950 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам совершенствования организации учета электрической энергии» и Постановлением Правительства РФ от 18 апреля 2020 г. № 554 «О внесении изменений в некоторые акты правительства российской федерации по вопросам совершенствования организации учета электрической энергии», а также Постановления Правительства от 21.12.2020 № 2184 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации в части урегулирования вопроса передачи установленных застройщиком приборов учета электрической энергии гарантирующими поставщиками» у ПАО «Самараэнерго», как гарантирующего поставщика, с 01.07.2020 существует обязанность по замене, установке, поверке приборов учета потребителей в **многоквартирных жилых домах** в следующих случаях:

- окончании срока эксплуатации прибора учета,
- окончании срока поверки прибора учета,
- отсутствия прибора учета,
- выходе из строя установленного прибора учета.

7.4.1.3. Замену, установку, поверку прибора учета в **частном домовладении** и в **нежилом помещении** многоквартирных жилых домов осуществляет **сетевая организация**. Для замены, установки, поверки прибора учета в частном домовладении и в нежилом помещении многоквартирных жилых домов потребитель обращается непосредственно в **соответствующую сетевую организацию**.

7.4.2. Порядок установки, замены, поверки приборов учета в многоквартирных жилых домах за счет гарантирующего поставщика.

Замена, установка, поверка приборов учета за счет гарантирующего поставщика осуществляется в следующем порядке:

7.4.2.1. При выявлении случаев, указанных в пункте 7.4.1.2. в части учета потребляемой электроэнергии, потребитель подает заявление на замену, установку, поверку прибора учета соответствующей формы с обязательным заполнением всех полей (Приложение 1).

7.4.2.2. Заявление подается следующими способами:

- непосредственно в соответствующее отделение ПАО «Самараэнерго» или центр обслуживания клиентов отделения;

- на электронный адрес соответствующего отделения (центр обслуживания клиентов) подается скан-копия заявления.

Электронные адреса отделений находятся на официальном сайте ПАО «Самараэнерго» (ссылка: [«http://www.samaraenergo.ru/contactinfo/csc/»](http://www.samaraenergo.ru/contactinfo/csc/)).

7.4.2.3. К заявлению необходимо приложить копию паспорта на установленный прибор учета, а при его отсутствии, полномасштабное фото прибора учета.

7.4.2.4. В течении 30 дней с момента получения заявления персонал отделения ПАО «Самараэнерго» проводит инструментальное обследование прибора учета с целью определения дальнейших действий с прибором (замена, установка, поверка).

7.4.2.5. Уведомление о дате и времени предстоящего обследования прибора учета направляется потребителю за 10 дней до обследования посредством почтовой, электронной или сотовой связи.

7.4.2.6. В момент обследования представитель ПАО «Самараэнерго» обязан предъявить удостоверение (или доверенность от ПАО «Самараэнерго») по требованию потребителя.

7.4.2.7. По результатам обследования составляется акт о техническом состоянии прибора учета и принимается решение о замене, установке или поверке прибора.

7.4.2.8. Уведомление о дате и времени предстоящей замены, установки, государственной поверки прибора направляется потребителю за 10 дней до проведения работ посредством почтовой, электронной или сотовой связи.

7.4.2.9. В соответствии с действующим законодательством выполнение работ по замене, установке, поверке прибора осуществляется в течении 6 месяцев, за исключением следующих случаев:

- по состоянию на 01.04.2020 и ранее прибор учета отсутствовал, истек срок его эксплуатации или он вышел из строя.

В данном случае работы выполняются в срок до 31.12.2023;

- по состоянию на 01.04.2020 и ранее истек интервал между поверками прибора учета.

В данном случае работы выполняются в срок до 31.12.2021;

- по состоянию на 02.04.2020 и позднее истек интервал между поверками прибора учета.

В данном случае работы выполняются в срок до 01.01.2025.

7.4.2.10. После осуществления замены, установки, поверки прибора учета производится опломбировка прибора, оформляется двухсторонний акт соответствующей формы. Один экземпляр акта остается у потребителя, второй экзем-

пляр акта остается в отделении ПАО «Самараэнерго» для внесения изменений в биллинговую систему в течении одного расчетного периода.

7.4.2.11. После замены или установки, прибор учета находится на балансе ПАО «Самараэнерго», потребитель несет ответственность за сохранность данного прибора.

7.4.3. Порядок замены, установки приборов учета в многоквартирных жилых домах за счет потребителя.

Замена, установка приборов учета до истечения срока поверки или эксплуатации в случаях, не связанных с утратой, выходом из строя или неисправностью прибора учета и не попадающих под действие Постановления Правительства РФ от 18.04.2020 № 554 и Постановления Правительства РФ от 29.06.2020 № 950 осуществляется на **возмездной** основе.

Замена, установка приборов учета за счет потребителя осуществляется в следующем порядке:

7.4.3.1. При обращении **непосредственно** в соответствующее отделение ПАО «Самараэнерго», потребитель подает заявление на замену, установку прибора учета соответствующей формы с обязательным заполнением всех полей (Приложение 2).

7.4.3.2. Между ПАО «Самараэнерго», в лице начальника соответствующего отделения, и потребителем заключается договор с указанием договорной цены, определяемой калькуляцией затрат на выполнение соответствующих работ.

7.4.3.3. В случае приобретения потребителем прибора учета в отделении ПАО «Самараэнерго» дополнительно оформляется договор купли-продажи с предоставлением накладной.

7.4.3.4. После заключения соответствующего договора Потребителю выписывается квитанция с указанием договорной цены и потребитель оплачивает указанную сумму на расчетный счет ПАО «Самараэнерго» с последующим предъявлением её в отделение ПАО «Самараэнерго».

7.4.3.5. Уведомление о дате и времени предстоящей замены, установки прибора учета направляется потребителю за 5 дней до проведения работ посредством почтовой, электронной или сотовой связи.

7.4.3.6. Выполнение работ по замене, установке прибора осуществляется в течении в течение 15 дней после произведенной оплаты.

7.4.3.7. После осуществления замены, установки прибора учета производится опломбировка прибора, оформляется двухсторонний акт соответствующей формы. Один экземпляр акта остается у потребителя, второй экземпляр акта остается в отделении ПАО «Самараэнерго» для внесения изменений в биллинговую систему в течении одного расчетного периода.

7.4.3.8. После замены или установки, прибор учета является собственностью потребителя, и он несет ответственность за сохранность данного прибора.

7.5. Организация и принципы работы Личного кабинета

Личный кабинет – это персональный круглосуточный онлайн-сервис ПАО «Самараэнерго», который позволяет клиенту ПАО «Самараэнерго» самостоятельно в удобное время получать информацию по обслуживанию счета, не обращаясь в отделение ПАО «Самараэнерго».

Услуга Личного кабинета бесплатная. Пользоваться им можно круглосуточно. Все необходимые действия можно выполнить с помощью своего компьютера или мобильного устройства. Интерфейс Личного кабинета прост и удобен в использовании.

Помимо очевидных преимуществ - удобства и экономии времени, данный сервис позволяет:

- передать показания счетчика (прибора учета электрической энергии?);
- оплатить электроэнергию банковской картой без комиссии,
- мониторить платежную историю,
- просмотреть и/или изменить свои контактные данные в системе,
- получить информацию по тарифу,
- просмотреть информацию о площади помещения, количестве прописанных и проживающих лиц и другую информацию,
- получить справочную информацию о работе с личным кабинетом,
- просмотреть часто задаваемые вопросы и ответы на них,
- просмотреть справочник тарифов,
- найти адреса и телефоны своего отделения ПАО «Самараэнерго»,
- ознакомиться с нормативно-правовой базой.

Процедура регистрации в Личном кабинете достаточно проста - необходимо заполнить небольшую форму, размещенную на главной странице Личного кабинета.

Для регистрации в личном кабинете ПАО "Самараэнерго" необходимы следующие данные:

Лицевой счет: 000000000000 (12 символов)

Фамилия: Иванов

Имя: Иван

Отчество: Иванович

Эти данные нужно внести в форму регистрации ("Зарегистрироваться сейчас"), затем номер мобильного телефона, адрес электронной почты (необязательный параметр).

На номер указанного телефона придет sms с паролем для входа в личный кабинет.

7.6. Книга жалоб и предложений. Алгоритм обслуживания.

ПАО «Самараэнерго» принимает к рассмотрению вопросы граждан и юридических лиц, связанные с качеством обслуживания клиентов ПАО «Самараэнерго», качеством поставляемой электроэнергии, заключением договоров энергоснабжения, расчетами стоимости электроэнергии, оплатой электроэнергии, предоставлением услуг по приобретению и установке электросчетчиков и другим вопросам.

Гражданин или юридическое лицо с интересующим его вопросом обращается в ПАО «Самараэнерго» на электронную почту: info@samaraenergo.ru (либо почту ЦОК, в котором обслуживается в соответствии с разделом 6) или через официальный сайт компании по адресу:

<http://samaraenergo.ru/buyer/headquarters/>, заполнив форму для приема обращений в разделе «Потребителям» в подразделе «Книга жалоб и предложений».

Если в электронном обращении нет просьбы о направлении ответа на бумажном носителе, то ответ направляется гражданину в электронном виде на указанный в обращении электронный адрес.

8. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Значительную роль при оценке качества предоставляемых клиентам услуг играет степень информированности клиентов о деятельности Общества, в том числе о предоставляемых Обществом услугах, сервисных возможностях, изменениях в порядке работы с клиентами, проведении конкурсов и т.д.

8.1. Организация информирования клиентов

8.1.1. При организации информирования клиентов необходимо соблюдение следующих требований:

- сведения, обязательные для информирования клиентов, предоставляются по запросу клиента и размещаются на официальном сайте Общества, информационных стендах фронт-офисах, указываются в договорах энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) и платежных документах, публикуются в официальных печатных изданиях;
- справочная информация, отсутствующая на информационных стендах, предоставляется клиентам при личном посещении фронт-офисов в печатном виде. Также клиент информируется о том, как в дальнейшем можно получить информацию при аналогичном запросе;
- ответственность за разработку и актуализацию информации определяется в соответствии с внутренними организационно-распорядительными документами Общества. Ответственность за размещение и предоставление информации возлагается на руководителей фронт-офисов Общества.

8.1.2. Информационное взаимодействие Общества с клиентами имеет следующие формы:

- массовое информационное взаимодействие,
- индивидуальное информационное взаимодействие по запросу клиента,
- информирование клиента по инициативе Общества.

8.1.2.1. Массовое информационное взаимодействие осуществляется в процессе проведения PR-акций, распространения новостных пресс-релизов, создания материалов с представителями СМИ. Каналами взаимодействия являются СМИ, сайт, социальные сети.

8.1.2.2. Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу клиента. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым клиенту услугам, предоставляется по требо-

ванию клиента в удобной для него форме вне зависимости от информационного канала.

Консультации предоставляются по всем вопросам, связанным с заключением и исполнением договоров энергоснабжения (купли-продажи):

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

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

Очные консультации предоставляются клиентам при посещении ими фронт-офисов. Консультантами являются специалисты фронт-офисов.

Заочные консультации предоставляются клиентам при обращении в контакт-центр, по телефонам в ЦОКах и дополнительных пунктах, по почте. Консультантами являются операторы контакт-центра, специалисты ЦОКов и дополнительных пунктов. Заочные консультации предоставляются также по электронной почте и/или по почте России. Письменные ответы направляются сотрудником Общества на письменный запрос клиента или в случае поступления обращения. Ответ на вопрос клиента, поступивший на аккаунт ПАО «Самараэнерго» в социальной сети «Твиттер», направляется адресату

Интерактивные консультации предоставляются клиенту, отправившему электронное обращение в Общество через Интернет-портал.

На вопросы клиента отвечает специалист фронт-офиса, либо бэк-офиса.

Для предоставления ответов специалист использует информационную базу и консультации со специалистами Общества, отвечающими за сферу запроса клиента.

8.1.2.3. Предоставление клиенту информации по инициативе Общества осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия.

По инициативе Общества клиентам предоставляется два типа информации:

- справочная информация,

- напоминания/сообщения.

К справочной информации относятся:

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

К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

- о наличии задолженности,
- о приближении срока оплаты за предоставленные услуги,
- о готовности документов и необходимости их получения,
- об изменении тарифов или правил предоставления услуг.

Очное информирование включает информационные стенды, расположенные во фронт-офисах, буклеты и брошюры, распространяемые там же.

На информационных стендах и в распространяемых в помещениях фронт-офисах брошюрах и буклетах клиенты могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности Общества.

Заочное информирование осуществляется посредством обзвона клиентов операторами контакт-центра, рассылкой SMS-уведомлений или с помощью рассылки по электронной почте в зависимости от выбранной клиентом формы оповещения.

Интерактивное информирование включает в себя справочную информацию, размещенную на сайте Общества, на экранах ТВ во фронт-офисах и в аккаунтах социальных сетей Общества.

8.2. Каналы коммуникации с клиентами

Информация клиентам предоставляется посредством следующих каналов коммуникации:

- на официальном сайте Общества – в тематических разделах сайта, Личном кабинете клиента;
- во фронт-офисах – на информационных стендах, в полиграфической продукции в виде раздаточного материала (листочки, брошюры, буклеты, бланки) и на вывесках (контактные данные, режим работы и пр.);
- в разделах договоров, содержащих положения о предоставлении коммунальных услуг;
- на информационных досках;
- в платежных документах;
- в официальных печатных изданиях;
- по запросу клиента – письменно, по электронной почте, через Личный кабинет клиента, SMS-сервис. Уведомления информационно-справочного характера предоставляются клиенту и в иной удобной для клиента и доступной для Общества форме.

Все используемые Обществом каналы коммуникации с клиентом можно разделить на 2 группы с учетом обязательности размещения информации: основные и дополнительные каналы.

К основным каналам относятся официальный сайт, информационные стенды фронт-офисы, электронная почта, почта России и полиграфическая продукция с информационно-справочными материалами Общества, предназначенных для на клиентов Общества (листочки, брошюры, буклеты, бланки).

К дополнительным относятся такие каналы, в которых целесообразно размещать информацию определенной тематики, позволяющую клиенту безошибочно исполнять условия договора (об условиях договора, о порядке расчета, о сроках оплаты и т.п.): Личный кабинет клиента, Мобильное приложение Личного кабинета, SMS-сервис, телефон, IVR, платежные документы, СМИ, печатные издания, социальные сети, специальные разделы договора.

8.3. Официальный сайт Общества.

Основными функциями официального сайта являются:

- предоставление информации клиентам,
- сбор информации от клиентов,
- обеспечение обратной связи с клиентом,

- выполнение требований федерального законодательства в сфере раскрытия информации.

Функция наполнения и контроля работы сайта возложена на ответственное подразделение Общества с учетом взаимодействия с другими подразделениями Общества.

Ориентируясь на клиентов разных возрастных и социальных категорий, на официальном сайте Общества обеспечивается высокий уровень информированности клиентов об истории Общества, производственной деятельности и предоставляемых услугах, реализован широкий набор функций и сервисных возможностей. Использование сайта значительно снижает нагрузку на другие каналы информирования клиентов.

Структура сайта должна позволять клиентам оперативно получить необходимую информацию в заочной и/или интерактивной форме.

Сайт Общества является важным инструментом взаимодействия с клиентом с функцией обратной связи, что обеспечивает надлежащее качество предоставляемых услуг.

9. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Для обеспечения высокого уровня сервиса и качества обслуживания, Общество особое внимание уделяет системе обратной связи при работе с клиентом, в том числе предоставлению ответов на вопросы, поступившие от клиентов, решение возникших проблем, а также по собственной инициативе проводит исследования и опросы.

Оценка результатов внедрения Стандарта позволяет определить необходимость корректирующих и предупреждающих действий, планирования и внедрения мер для улучшения системы обслуживания клиентов. По результатам проведенного анализа регулярно составляется план корректирующих мероприятий, направленных на приведение системы обслуживания в соответствие Стандарту.

9.1. Обращения

В рамках получения разъяснений по возникшим вопросам, клиенты могут обратиться в Общество. Обращения клиентов могут быть направлены в Общество по любому каналу коммуникации. Содержание обращений может носить общий характер, касаться личной персонифицированной информации клиента, а также содержать претензии по качеству услуг или культуре обслуживания. Все обращения клиентов должны в обязательном порядке регистрироваться в базе данных Общества.

9.2. Организация обратной связи с клиентами

9.2.1. По отношению клиента к Обществу обратная связь подразделяется на:

- активную (клиент является инициатором обратной связи),
- проактивную (Общество обращается к клиенту для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).

9.2.2. По содержанию обратная связь подразделяется на:

- жалобы,
- благодарности,
- предложения,
- отзывы о деятельности.

9.2.3. Обратная связь осуществляется по следующим каналам коммуникаций:

- устные и письменные обращения клиентов в фронт-офисы,

- телефонные обращения,
- почта,
- интернет-приемная,
- электронная почта,
- книга жалоб и предложений,
- очное анкетирование в фронт-офисах,
- опросы потребителей (анкетирование, с целью изучения удовлетворенности клиентов),
- отзывы в социальных сетях.

Активная обратная связь выражается в самостоятельном проявлении инициативы клиентом в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в Обществе.

Для предоставления ответа используется указанный клиентом канал связи, если законодательством не предусмотрено иное.

Жалобы клиентов – это возможность исправить проблемы. В случае если жалобы клиентов были разрешены Обществом, то и число обращений клиентов в суды, УФАС по Самарской области, иные органы, сократятся. Общество, которое упрощает подачу жалоб, имеет больше возможностей повысить качество клиентского сервиса и сохранить репутацию.

После определения сути возникновения обращения принимаются меры, направленные на удовлетворение клиента или меры по устранению конфликтной ситуации, и подготавливается проект ответа клиенту.

Работа с обращениями проводится в соответствии с их категорией срочности, определяемой регламентом либо руководством Общества.

9.3. Мониторинг удовлетворенности клиентов

Построение эффективной обратной связи с клиентом невозможно без постоянного изучения потребностей клиентов, качества оказания услуг и т.д.

Опрос является одним из наиболее эффективных методов сбора первичной информации посредством обращения с вопросами к клиентам.

Для получения и анализа мнения клиентов о качестве обслуживания в Обществе на регулярной основе проводится 2 вида опросов: интернет-опросы и очное анкетирование в фронт-офисе.

9.3.1. Интернет-опросы позволяют выявить мнение клиентов по тем или иным вопросам деятельности Общества посредством сбора ответов на вопросы на корпоративном сайте Общества. Интернет-опросы предоставляют возможность клиентам дать более развернутые ответы на вопросы, аргументировать, обосновать свой ответ.

9.3.2. Анкетирование – социологический метод получения информации о степени удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых Обществом услуг и обслуживанием. Анкетирование предполагает письменные ответы на вопросы, поставленные в форме опросного листа – анкеты, которые клиент заполняет при очном посещении фронт-офисов Общества и заочного - посредством электронной почты.

Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности клиентов доводятся до сведения руководства Общества и других заинтересованных сторон.

Требования к временным параметрам обработки информации для различных форм взаимодействия с клиентами в зависимости от направленности обратной связи:

Канал коммуникации для осуществления обратной связи	Частота мониторинга	Срок принятия мер (рабочие дни)
Электронная книга жалоб и предложений	Ежедневно	От 3 до 30 дней
Очное анкетирование во фронт-офисе	Не реже 2 раз в год	21
Интернет опрос	1 раз в квартал	21

10. ЭТИКЕТ И КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В ОБЩЕСТВЕ

10.1. Этикет общения с клиентами

ПАО «Самараэнерго» является клиентоориентированной компанией, поэтому клиенты, их потребности и проблемы – основной приоритет компании.

Работникам, независимо от должности и выполняемых функций, следует неукоснительно придерживаться следующих правил в отношениях с клиентами компании:

- уважать личность и интересы клиентов - потребителей электрической энергии;
- быть вежливыми и доброжелательными, корректными в общении;
- демонстрировать готовность к общению с клиентами;
- оказывать клиентам необходимую помощь, проявлять заинтересованность в решении проблем, которые связаны с предоставляемыми компанией услугами;
- дорожить временем и ресурсами клиентов, не допускать затягивания в решении вопросов;
- в случае если для решения вопроса требуется дополнительное время или консультация специалиста, необходимо назначить время следующей встречи;
- при решении вопросов не принимать на себя обязательств, выходящих за рамки компетенции и полномочий.
- быть честными и пунктуальными при выполнении своих обязанностей.

При взаимодействиях с гражданами-потребителями необходимо руководствоваться Правилами делового общения работников и Правилами телефонных переговоров ПАО «Самараэнерго» с потребителями-гражданами электрической энергии, утвержденными приказом ПАО «Самараэнерго».

10.2. Требования к внешнему виду работников

Внешний вид каждого работника формирует образ компании, влияет на доверие клиентов и деловых партнеров, на их готовность сотрудничать с ПАО «Самараэнерго». Поэтому очень важно соблюдать нижеуказанные требования и рекомендации к внешнему виду.

Работники Общества придерживаются делового стиля в одежде. Не допускается ношение спортивной одежды, а также одежды для пляжного отдыха.

Одежда работников должна отвечать следующим критериям: сдержанность, аккуратность, лаконичность, функциональность.

В пятницу (а также в предпраздничные дни) допускается более свободный стиль в одежде, если на этот день не запланировано деловых встреч с потребителями или клиентами.

Работники абонентских отделов (контролеры и др. работники, должностные обязанности которых связаны с приемом граждан-клиентов) обязаны носить бейджи с указанием ФИО и должности.

Работники компании, не являющиеся сотрудниками офиса, обязаны находиться на территории Общества в рабочее время в соответствующей спецодежде и постоянно поддерживать ее в чистоте и порядке.

10.3. Требования к деловому общению

10.3.1. Принимая гражданина-потребителя при очном/заочном обслуживании, сотрудник обязан:

- поприветствовать клиента словами «Доброе утро/день/вечер»;
- представиться, назвать должность, ФИО и организацию;
- спросить: «Чем я могу Вам помочь?»;
- внимательно выслушать клиента;
- общаться доброжелательно, спокойно, четко отвечая на вопросы клиента;
- отвечать на любой вопрос клиента, который касается деятельности Общества как гарантирующего поставщика электроэнергии на территории Самарской области. В случае затруднения в ответе, предложить клиенту оставить контактную информацию для дальнейшей связи, выбрав один из следующих, в зависимости от желания потребителя, способов общения: звонок работника Общества клиенту, или повторный звонок клиента в отделение Общества и/или прибытие клиента в офис;
- решить вопрос клиента в кратчайшие сроки. На устное обращение (очное и/или заочное) предоставить устный ответ. На письменное обращение подготовить письменный ответ.

10.3.1. В случае проявления со стороны клиента необоснованной агрессии, неадекватного поведения, нахождения его в алкогольном/наркотическом опьянении сотрудник офиса в вежливой, но настойчивой форме просит его удалиться. В крайнем случае, может быть привлечен охранник офиса и вызван наряд полиции, с обязательным оповещением начальника отделения.

11. МОНИТОРИНГ ИСПОЛНЕНИЯ СТАНДАРТА

Мониторинг исполнения Стандарта осуществляется в целях организации корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на повышение качества предоставления коммунальных услуг и качества обслуживания потребителей.

Мониторинг исполнения Стандарта включает следующие методы:

- Самооценка отделений: определение эффективности работы отделений и выработка решений по итогам заполнения начальниками отделений опросного листа.
- Плановые внутренние проверки: участие в комплексных проверках отделений в части качества обслуживания потребителей.
- Определение индекса удовлетворенности потребителей-юридических лиц качеством обслуживания.
- Внеплановые выборочные проверки на основе жалоб потребителей.
- Проверка независимыми специалистами.
- Рейтинговая оценка отделений.

Все методы мониторинга исполнения стандарта проводятся на основании действующих внутренних организационно-распорядительных документов.

Замена
прибора

Начальнику _____, отделения

ПАО «Самараэнерго»
от _____
(ФИО, полностью)

ЛС: _____
(лицевой счет потребителя)

Телефон дом.: (_____) _____

Сотовый телефон: (_____) _____

E-mail: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Являюсь абонентом ПАО «Самараэнерго», прибор учёта установлен в многоквартирном доме. Прошу произвести замену/установку прибора учета электрической энергии в связи с (выбрать вариант):

- выходом из строя установленного прибора учета электрической энергии;
- истечением меж.поверочного интервала / срока эксплуатации установленного прибора учета электрической энергии;
- отсутствием прибора учета электрической энергии.

Примечание:

1.	Наименование объекта энергоснабжения		
2.	Местонахождение прибора учёта	Населенный пункт	
		Улица	
		Номер дома	
		Номер квартиры	
3.	Сведения об установленном приборе учета электрической энергии	Марка / модель прибора	
		Заводской номер	
		Место установки прибора учета	<input type="checkbox"/> Этажный щит; <input type="checkbox"/> Шкаф учета в квартире; <input type="checkbox"/> Другое _____

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы:

- копия паспорта прибора учета (при наличии);
- фотография прибора учета и места его установки.

*Дату и время осмотра и проведения работ представитель ПАО «Самараэнерго» согласует с Вами заранее.

Настоящим подтверждаю правильность предоставленных данных и выражаю свое согласие на ознакомление, получение, обработку, хранение моих персональных данных с целью исполнения обязанностей и реализации прав ПАО «Самараэнерго», предусмотренных законодательством, а также на передачу моих персональных данных (в частности, но не ограничиваясь, Ф.И.О., место жительства, паспортные данные и т.п.) третьим лицам для обработки и использования исключительно с целью надлежащего исполнения договора энергоснабжения.

« ____ » _____ 20 ____ г.

(дата)

_____ (подпись)

Замена
прибора

Начальнику _____ отделения

ПАО «Самараэнерго»
от _____
(ФИО, полностью)

ЛС: _____
(лицевой счет потребителя)

Телефон дом.: (_____) _____

Сотовый телефон.: (_____) _____

E-mail: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Являюсь абонентом ПАО «Самараэнерго», прибор учёта установлен в многоквартирном доме. Прошу произвести на платной основе (абзац 15 пункта 80(1) Постановления Правительства РФ от 05.05.2011 № 354 в ред. 01.02.2021) следующую услугу по прибору учета электрической энергии (выбрать вариант):

- замена прибора учёта;
- установка прибора учёта;
- перепрограммирование прибора учёта;
- проверка точности работы прибора учёта;

Примечание:

1.	Наименование объекта энергоснабжения		
2.	Местонахождение прибора учёта	Населенный пункт	
		Улица	
		Номер дома	
		Номер квартиры	
3.	Сведения об установленном приборе учета электрической энергии	Марка / модель прибора	
		Заводской номер	
		Место установки прибора учета	<input type="checkbox"/> Этажный щит; <input type="checkbox"/> Шкаф учета в квартире; <input type="checkbox"/> Другое _____

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы:

- копия паспорта прибора учета (при наличии);
- фотография прибора учета и места его установки.

*Дату и время осмотра и проведения работ представитель ПАО «Самараэнерго» согласует с Вами заранее.

Настоящим подтверждаю правильность предоставленных данных и выражаю свое согласие на ознакомление, получение, обработку, хранение моих персональных данных с целью исполнения обязанностей и реализации прав ПАО «Самараэнерго», предусмотренных законодательством, а также на передачу моих персональных данных (в частности, но не ограничиваясь, Ф.И.О., место жительства, паспортные данные и т.п.) третьим лицам для обработки и использования исключительно с целью надлежащего исполнения договора энергоснабжения.

«__» _____ 20__ г.
(дата)

(подпись)

Содержание:

Введение	3
1. Область применения	4
2. Перечень нормативно-правовых документов и национальных стандартов	5
3. Термины, определения и сокращения	7
4. Цели и задачи	11
5. Требования к организации процессов взаимодействия с клиентами	12
5.1. Основные требования к организации взаимодействия с клиентами при заключении и исполнении договоров энергоснабжения (купли-продажи) электрической энергии	12
5.2. Функциональная структура взаимодействия с клиентом	17
5.3. Основные принципы взаимодействия Общества с клиентами	18
6. Очное обслуживание клиентов	20
6.1. Инфраструктура очного обслуживания	20
6.2. Организация приема клиентов	37
6.3. Типовой алгоритм обслуживания клиента	37
6.4. Требования к помещениям для приема потребителей	38
7. Заочное обслуживание клиента	40
7.1. Организация и принципы работы Контакт-центра	40
7.2. Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону	40
7.3. Организация и принципы работы с письменными обращениями	41
7.4. Организация и принципы работы с обращениями граждан-потребителей по замене, обслуживанию и некорректной работе приборов учета	44
7.5. Организация и принципы работы Личного кабинета	48
7.6. Книга жалоб и предложений. Алгоритм обслуживания	49
8. Информационное обеспечение системы обслуживания	50
8.1. Организация информирования клиентов	50
8.2. Каналы коммуникации с клиентами	53
8.3. Официальный сайт Общества	53
9. Обратная связь	55
9.1. Обращения	55
9.2. Организация обратной связи с клиентами	55
9.3. Мониторинг удовлетворенности клиентов	56
10. Этикет и культура обслуживания клиентов в Обществе	58
10.1. Этикет общения с клиентами	58
10.2. Требования к внешнему виду работников	58
10.3. Требования к деловому общению	59
11. Мониторинг исполнения Стандарта	60
Приложение 1.	61
Приложение 2.	62