



О.З.Исмаилов

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ ГАРАНТИРУЮЩИМ ПОСТАВЩИКОМ

I. Общие положения

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

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

II. Термины и определения

3. Используемые в настоящем стандарте термины и определения означают следующее:

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

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

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

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

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

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

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

гарантирующим поставщиком;

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

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

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

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

"претензия (жалоба)" - обращение, содержащее информацию о ненадлежащем исполнении договорных обязательств со стороны гарантирующего поставщика и (или) требование о восстановлении нарушенных прав или охраняемых законом интересов клиента;

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

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

III. Цели

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

5. Настоящий стандарт устанавливает требования к следующим процессам:

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

6. Настоящий стандарт определяет основные направления повышения удовлетворенности клиентов качеством обслуживания:

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

IV. Принципы взаимодействия гарантирующего поставщика с клиентами

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

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

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

в) информационная доступность - полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с гарантирующим поставщиком носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Клиенты информируются:

о порядке заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), договора предоставления коммунальной услуги по электроснабжению;

о порядке и способах оплаты;

о порядке расчета стоимости электрической энергии (мощности) и услуг;

о порядке формирования и размере тарифов (нерегулируемых цен) на электрическую энергию (мощность);

об иных процессах, осуществляемых между гарантирующим поставщиком и клиентом.

8. Обслуживание клиентов также основано на следующих принципах:

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

б) объективность - обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений в установленные сроки исходя из предположения добросовестности и разумности клиента. При рассмотрении обращений граждан, а также индивидуальных предпринимателей учитывается, что клиент не является профессиональным участником рынков электрической энергии (мощности);

в) одно окно - за одно обращение клиент может задать несколько интересующих его вопросов и получить на каждый из них ответ по существу, а если решение вопроса требует дополнительного изучения документов, должна быть предоставлена информация о сроках и форме предоставления ответов, при этом гарантирующий поставщик вправе отказать клиенту в рассмотрении вопроса по существу в случае, если он не относится к сфере деятельности гарантирующего поставщика;

г) защита персональных данных - обработка персональных данных клиентов осуществляется в соответствии с Федеральным законом "О персональных данных". Работники гарантирующего поставщика обязуются соблюдать конфиденциальность персональных данных клиентов и обеспечить безопасность персональных данных при их обработке. Передача документов и информации, полученных от клиентов, третьим лицам допускается только в предусмотренных законом случаях;

д) вежливое и уважительное отношение к клиентам (при этом гарантирующий поставщик вправе отказать клиенту в рассмотрении обращения по существу в случае, если в обращении клиента содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес гарантирующего поставщика, имуществу, жизни и (или) здоровью работников гарантирующего поставщика).

V. Организационно-нормативное обеспечение

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

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

11. Система обслуживания клиентов гарантирующего поставщика обеспечивается посредством:

а) квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с клиентами и организацию их обслуживания;

б) центров обслуживания клиентов;

в) компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений клиентов и формирования отчетов;

г) формализованных бизнес-процессов взаимодействия гарантирующего поставщика с клиентами.

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

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

б) обеспечение приема показаний приборов учета от клиентов способами, допускающими возможность удаленной передачи показаний приборов учета, - посредством телефона, информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет");

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

г) обеспечение клиенту возможности внесения платы по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) различными способами, в том числе непосредственно гарантирующему поставщику без оплаты комиссии;

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

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

VI. Инфраструктура очного обслуживания

13. Очное обслуживание клиентов гарантирующего поставщика осуществляется в центрах обслуживания клиентов. Перечень центров обслуживания клиентов, зоны обслуживания (при наличии деления на зоны обслуживания), адреса, часы работы, контактные телефоны (при наличии выделенных телефонных номеров) и адреса электронной почты (при наличии) указываются на официальном сайте гарантирующего поставщика.

14. Режим и порядок работы центров обслуживания клиентов устанавливаются гарантирующим поставщиком.

15. Центры обслуживания клиентов обеспечивают территориальную, организационную и информационную доступность клиентам и функционируют на основе принципов, указанных в пункте 8 настоящего стандарта.

16. Центры обслуживания клиентов выполняют следующие функции:

а) организация обслуживания клиентов с учетом положений законодательства Российской Федерации об электроэнергетике, настоящего стандарта, договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) и договора предоставления коммунальной услуги по электроснабжению;

б) организация предоставления информации, очного консультирования клиентов по всем вопросам, связанным с деятельностью гарантирующего поставщика, предоставление типовых форм документов клиенту;

в) обеспечение приема платежей от клиентов (как минимум в безналичной форме), за исключением случаев отсутствия возможности обеспечить работу платежных сервисов из-за отсутствия устойчивых каналов связи по причинам, не зависящим от гарантирующего поставщика;

г) прием заявок на заключение договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) или договора на оказание иных услуг, а также иных документов от клиента, проверка перечня документов, проверка полноты сведений в заявке, анализ документов на соответствие требованиям к документам, установленным нормативными правовыми актами;

д) выдача клиентам документов, связанных с реализацией договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) или договора предоставления коммунальной услуги по электроснабжению;

е) прием обращений, связанных с деятельностью гарантирующего поставщика или в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, сетевой организации.

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

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

вывеска с названием;

табличка с информацией о режиме работы.

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

19. Пункты 13 - 18 настоящего стандарта применяются к третьим лицам, привлеченным гарантирующим поставщиком на основании соответствующего договора.

VII. Инфраструктура заочного обслуживания

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

Дополнительно по решению гарантирующего поставщика могут быть использованы следующие способы информационного взаимодействия:

а) электронная почта;

б) личный кабинет клиента;

в) мобильное приложение;

г) мессенджеры;

д) социальные сети;

- е) смс-сообщение;
- ж) виртуальный собеседник (чат-бот);
- з) официальный сайт гарантирующего поставщика;
- и) иные способы.

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

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

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

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

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

25. Пункты 20 - 24 настоящего стандарта применяются к третьим лицам, привлеченным гарантирующим поставщиком на основании соответствующего договора.

VIII. Личный кабинет клиента

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

27. Основные функции личного кабинета клиента для физических лиц:

- а) круглосуточный режим работы сервиса, за исключением плановых технических работ;
- б) направление заявки на заключение, изменение, расторжение договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), получение проекта договора, дополнительного соглашения, иных документов и актуальной информации, связанной с заключением, изменением, исполнением и расторжением договора;
- в) направление обращений на замену (установку, поверку) прибора учета или измерительного трансформатора тока;
- г) передача показаний приборов учета электрической энергии в формате, предусмотренном сервисом;
- д) оплата с помощью платежной карты или иных сервисов безналичной оплаты;
- е) просмотр информации о начислениях, истории совершенных платежей и переданных

показаний;

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

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

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

к) выгрузка электронной версии платежного документа;

л) предоставление в случаях и сроки, которые предусмотрены Правилами предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности), утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 19 июня 2020 г. N 890 "О порядке предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности)", удаленного доступа к информации и минимальному набору функций интеллектуальной системы учета гарантирующего поставщика посредством сети "Интернет" в отношении приборов учета электрической энергии, допущенных в эксплуатацию после 1 января 2022 г. для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению.

28. Основные функции личного кабинета клиента для юридических лиц:

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

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

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

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

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

е) просмотр истории начислений и внесенных платежей;

ж) получение и выгрузка копий платежных документов;

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

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

к) предоставление в случаях и сроки, которые предусмотрены Правилами предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности), утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 19 июня 2020 г. N 890 "О порядке предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности)", удаленного доступа к информации и минимальному набору функций интеллектуальной системы учета гарантирующего поставщика посредством сети "Интернет" в отношении приборов учета электрической энергии, допущенных в эксплуатацию после 1 января 2022 г. для целей коммерческого учета электрической

энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению.

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

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

IX. Информационные разделы официального сайта гарантирующего поставщика

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

а) документы, необходимые для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), порядок его заключения;

б) форма договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), а также форма договора купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации, расположенных в зоне деятельности гарантирующего поставщика;

в) способы, порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), в том числе без оплаты комиссии;

г) порядок и условия приема показаний приборов учета для расчетов за потребленную электрическую энергию и последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;

д) возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии (ограничения или приостановления предоставления коммунальной услуги по электроснабжению);

е) порядок расчета стоимости электрической энергии, предельные уровни нерегулируемых цен и их составляющие, тарифы и льготы (при наличии);

ж) график и порядок обслуживания клиентов в центрах обслуживания клиентов, адреса и телефоны (при наличии) центров обслуживания клиентов, категории клиентов (юридические лица, индивидуальные предприниматели и (или) физические лица), которые обслуживаются в конкретном центре обслуживания клиентов, информация о предоставленных клиентам каналах заочного обслуживания и режиме их работы;

з) порядок подачи обращений, в том числе претензий к действиям (бездействию) гарантирующего поставщика, связанным с исполнением договора;

и) порядок и способы регистрации и авторизации пользователей в личном кабинете клиента (информационной системе);

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