



**ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
«СТАВРОПОЛЬЭНЕРГОСБЫТ»**

---

**Стандарт  
качества обслуживания потребителей  
электрической энергии  
ПАО «Ставропольэнергосбыт»**

## **ПРЕДИСЛОВИЕ**

Настоящий Стандарт обслуживания клиентов ПАО «Ставропольэнергосбыт», устанавливает требования к клиентскому обслуживанию, включая правила и характеристики очного и заочного обслуживания, и определяет специфику работы с потребителями при осуществлении разных видов деятельности.

Стандарт доводится до сведения клиентов и других заинтересованных сторон путем публикации на веб-сайте, размещения в местах очного обслуживания клиентов и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ .....	4
3. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ .....	4
4. ТРЕБОВАНИЯ К ПОМЕЩЕНИЯМ ДЛЯ ПРИЕМА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ПЕРСОНАЛУ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕМУ ПРИЕМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	5
5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	6
6. ПРИНЦИПЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ.....	7
7. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ .....	8
8. ОРГАНИЗАЦИОННО-НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ.....	9
9. ИНФРАСТРУКТУРА ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	10
10. ИНФРАСТРУКТУРА ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	10
11. ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ КЛИЕНТА .....	11
12. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РАЗДЕЛЫ ОФИЦИАЛЬНОГО САЙТА ГАРАНТИРУЮЩЕГО ПОСТАВЩИКА.....	12

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий стандарт качества обслуживания потребителей ПАО «Ставропольэнергосбыт» (далее – Стандарт) является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с потребителями при оказании услуг в сфере электроснабжения.

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

1.3. Стандарт обязателен для исполнения персоналом всех структурных подразделений ПАО «Ставропольэнергосбыт».

1.4. В Стандарте учтены требования следующих нормативно-правовых актов:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»;
- Правила предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354;
- Основные положения функционирования розничных рынков электрической энергии, утверждённые Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 г. № 442.

## **2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ**

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

2.2. 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.

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

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

## **3. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ**

3.1. 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.

3.2. 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.

3.3. Обслуживание клиентов также основано на следующих принципах:

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

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

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

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

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

#### **4. ТРЕБОВАНИЯ К ПОМЕЩЕНИЯМ ДЛЯ ПРИЕМА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ПЕРСОНАЛУ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕМУ ПРИЕМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.**

4.1. Помещения центров очного обслуживания потребителей должны быть организованы в максимально доступном для большинства граждан месте.

4.2. Помещения должны обеспечивать беспрепятственный доступ посетителей, в том числе граждан с ограниченными возможностями.

4.3. При невозможности оборудовать помещение надлежащим образом должно быть организовано обслуживание граждан с ограниченными возможностями на дому или использован другой способ обеспечения доступности обслуживания.

4.4. Необходимо размещение информационных вывесок, оформленных в едином корпоративном стиле:

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

- у входа в каждое из внутренних помещений (табличка с наименованием подразделения ПАО «Ставропольэнергосбыт»; тематика вопросов, по которым ведется прием; табличка на столе с указанием должности, фамилии, имени и отчества принимающего).

4.5. Вход и выход (включая аварийный) из помещения должны быть оборудованы указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

4.6. В целях безопасности сотрудников и клиентов помещения оборудуются:

- охранно-пожарной сигнализацией и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, тревожной кнопкой;
- касса оснащена системой видеонаблюдения.



4.7. Зал обслуживания потребителей должен быть выполнен в корпоративном стиле и соответствовать следующим требованиям:

- рабочие места специалистов, осуществляющих прием граждан, выполнены в виде общей стойки приемной с изолированными окнами для приема посетителей;
- касса оборудована железной дверью и сигнализацией; окно кассы должно соответствовать требованиям безопасности, но быть удобным для передачи платежных документов гражданином;
- ширина коридора не менее 1,7 м для свободного прохода предполагаемого потока людей;
- обязательно наличие информационного стенда, расположенного на видном месте. Под стендом необходимо размещение стойки или столика для граждан, оборудованных пишущими ручками и бумагой.
- холл оснащен стойками (столами) с канцелярскими принадлежностями и местами для сидения.

4.8. Все помещения должны удовлетворять требованиям санитарной гигиены, постоянно поддерживаться в хорошем состоянии (ремонт, оформление), приветствуется размещение безопасных декоративных растений.

4.9. Ответственность за чистоту и порядок в офисном помещении несет непосредственный руководитель подразделения, работающего в данном помещении.

## **5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

5.1. Прием потребителей организован в каждом обособленном территориальном подразделении (центральный офис, отделения, участки).

5.2. Очное обслуживание потребителей производится в часы работы соответствующего структурного подразделения ПАО «Ставропольэнергосбыт».

5.3. Типовой алгоритм обслуживания потребителя:

Потребитель может самостоятельно знакомиться с информацией, размещаемой на информационных стендах в центрах очного обслуживания компании. Перечень информации, которая является обязательной для размещения в офисах ПАО «Ставропольэнергосбыт», утверждается внутренним локальным документом.

При необходимости гражданин обращается к специалисту в зале обслуживания потребителей, который проводит первичный прием. Специалист по обслуживанию клиентов (специалист, кассир, агент и др.) обращается к клиенту с предложением помочь в решении вопроса, по которому клиент посетил офис.

Специалист персонифицирует обращение с клиентом (спрашивает: «Как я могу к Вам обращаться?»), проводит сверку лицевого счета, уточняет у клиента телефон, адрес электронной почты, согласие на обработку персональных данных, паспортные данные, характеристики объекта.

Специалист предоставляет необходимую информацию клиенту по тематике обращения. Помогает клиенту сформулировать вопрос, задает уточняющие вопросы, чтобы максимально точно и быстро ответить на обращение клиента.

Специалист по обслуживанию клиентов выполняет функции по реализации потребностей клиента в рамках своих должностных обязанностей.

Сотрудник абонентского отдела должен дать качественную (квалифицированную) консультацию. Вопросы по основной и общей информации по дополнительной деятельности предполагают полную обработку и предоставление ответа (решения), по дополнительной деятельности – частичную обработку и предоставление необходимых контактов; вопросы по деятельности других организаций (сетей, УК, аварийных служб) – предоставление контактов; иные вопросы – вежливый твердый отказ.

В случае необходимости специалист самостоятельно проводит взаимодействие с подразделениями компании для решения вопроса клиента.

Специалист уточняет у клиента информацию о наличии дополнительных нерешенных вопросов.

Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами:



Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
<b>Центр по обслуживанию клиентов</b>		
Обслуживание специалистом – консультация	Ожидание в очереди	Исходя из наличия очереди
	Прием	10-15 мин.
Обслуживание специалистом – кассовая операция	Прием	15 мин.
Обслуживание специалистом – консультация и кассовая операция	Приём	25-30 мин.

В случае если гражданин не удовлетворен пояснениями сотрудника абонентского отдела, он обращается к руководителю группы по реализации электроэнергии или начальнику участка.

5.4. В случае если потребитель остался недоволен ответами, полученными у сотрудников, перечисленных в п. 5.3 он имеет право обратиться к директору соответствующего межрайонного отделения.

5.5. При необходимости получения информации и консультаций гражданин имеет право взаимодействовать с любым специалистом ПАО «Ставропольэнергосбыт». При этом специалист ПАО «Ставропольэнергосбыт», выслушав обращение клиента, обязан уведомить его, находится ли данный вопрос в его компетенции, если нет, специалист ПАО «Ставропольэнергосбыт» обязан указать должностное лицо, к которому следует обратиться с вопросом. Если вопрос находится в компетенции специалиста ПАО «Ставропольэнергосбыт», он обязан: либо предоставить полную информацию по данному вопросу обратившемуся, либо указать срок, в который соответствующая информация может быть подготовлена и предоставлена потребителю. Соответствующий срок подготовки информации не может превышать 30 календарных дней.

5.6. Для отдаленных и труднодоступных районов территории обслуживания, ПАО «Ставропольэнергосбыт» организует очное общение путем выезда в такие населенные пункты в соответствии с утвержденными графиками (далее – передвижные пункты приема платежей).

5.7. Графики работы передвижных пунктов приема платежей размещаются и поддерживаются в актуальном состоянии на сайте компании <http://staves.ru>.

5.8. При организации работы передвижных пунктов приема платежей жители населенных пунктов заблаговременно предупреждаются об организации выездного обслуживания путем размещения объявлений в СМИ, местах большого скопления людей и на внешнем сайте компании.

5.9. Необходимость выездного обслуживания для каждого населенного пункта определяется руководством ПАО «Ставропольэнергосбыт» на основе анализа платежной дисциплины потребителей населенного пункта, наличия (отсутствия) иных пунктов приема платежей на территориях, а также с учетом письменных пожеланий потребителей.

5.10. Конкретная дата индивидуального выездного обслуживания клиента определяется исходя из удаленности населенного пункта, в котором проживает гражданин, от отделения/участка ПАО «Ставропольэнергосбыт», но не позднее чем через 30 рабочих дней с момента обращения клиента (исключение составляют отдаленные и труднодоступные районы территории обслуживания).

## **6. ПРИНЦИПЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ.**

6.1. Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов потребителей.

6.2. Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники ПАО «Ставропольэнергосбыт» обязаны:

- действовать в интересах потребителя, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт;



- не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие потребители;

- соблюдать принцип конфиденциальности.

6.3. В случае возникновения обстоятельств, которые могут привести к конфликту, сотрудник обязан срочно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, который должен принять меры к урегулированию возникшей ситуации.

6.4. При разрешении конфликтных ситуаций с потребителями действия сотрудников ПАО «Ставропольэнергосбыт», включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.

6.5. Сотрудники должны проявлять терпимость к фактам некорректного с ними обращения граждан, стремясь обеспечить потребителей наилучшим сервисом, так как предупредительное отношение к потребителям, создание наиболее благоприятных условий для них является залогом длительных партнерских отношений.

## **7. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

7.1. Обращение, поступившее в Управление Общества, регистрируется в системе электронного документооборота в документопотоке «Обращения граждан» в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству Общества и направляется руководителю отделения или начальнику отдела, в зону ответственности которого входит работа с обращениями граждан.

7.2. В соответствии с ч. 1 ст. 12 Федерального закона Российской Федерации № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее 59 – ФЗ) обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

7.3. В случае необходимости получения информации от государственных органов, органов местного самоуправления или должностного лица, в соответствии с ч. 2 ст. 12 59 – ФЗ, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.4. В соответствии с п. 31 к) «Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 срок рассмотрения обращений по вопросам, связанным с качеством электроэнергии, составляет не более 3 рабочих дней со дня получения обращения.

7.5. Лицо ответственное за подготовку ответа на обращение:

– направляет ответ Адресату с обязательным прикреплением к обращению гражданина в программе электронного документооборота;

– направляет гражданину промежуточный ответ с обязательным прикреплением к обращению гражданина в программе электронного документооборота, и указывает в нем конкретную дату, не позднее которой будет дан окончательный ответ.

7.6. Ответ на обращение гражданина должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного гражданином.

7.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме, через ГИС ЖКХ при получении через указанный ресурс, либо в форме, указанной в обращении потребителя.

7.8. Действия по рассмотрению обращения гражданина по существу не производятся в случаях:

- получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращение, должно быть сообщено о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению.



7.9. Ответ по существу обращения не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

7.10. Ответ по существу обращения не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или обратный адрес, по которому должен быть направлен ответ.

7.11. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Общества, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес Общества одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.12. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

7.13. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

7.14. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Общества, гражданину, по возможности, дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

## **8. ОРГАНИЗАЦИОННО-НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

8.1. Общие вопросы организации управления взаимодействия с клиентами определяются в соответствии с локальными нормативными актами ПАО «Ставропольэнергосбыт».

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

8.3. 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.

8.4. 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.

## **9. ИНФРАСТРУКТУРА ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

9.1. Очное обслуживание клиентов гарантирующего поставщика осуществляется в центрах обслуживания клиентов. Перечень центров обслуживания клиентов, адреса, часы работы, контактные телефоны указываются на официальном сайте ПАО «Ставропольэнергосбыт» [www.staves.ru](http://www.staves.ru).

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

9.3. Центры обслуживания клиентов обеспечивают территориальную, организационную и информационную доступность клиентам и функционируют на основе принципов, указанных в пункте 3.2. настоящего Стандарта.

9.4. 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, 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.

9.5. 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.

9.6. 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.

9.7. Пункты 9.1. – 9.6. настоящего стандарта применяются к третьим лицам, привлеченным гарантирующим поставщиком на основании соответствующего договора.

## **10. ИНФРАСТРУКТУРА ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

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



10.2. Дополнительно используются следующие способы информационного взаимодействия:

- а) электронная почта;
- б) личный кабинет клиента;
- в) мобильное приложение;
- г) чат-бот для принятия показаний прибора учета;
- д) смс-сообщение для уведомления о задолженности;
- е) официальный сайт.

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

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

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

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

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

10.7. Пункты 10.1. – 10.5. настоящего Стандарта применяются к третьим лицам, привлеченным гарантирующим поставщиком на основании соответствующего договора.

## 11. ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ КЛИЕНТА

11.1. Личный кабинет клиента, создаваемый гарантирующим поставщиком для каждого клиента, реализуется посредством официального сайта ПАО «Ставропольэнергосбыт» [www.staves.ru](http://www.staves.ru) (или) на базе мобильного приложения ПАО «Ставропольэнергосбыт» (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.

### 11.2. 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, за исключением потребителей УК и ТСЖ, данная группа потребителей может осуществить подачу обращений на замену (установку, поверку) прибора учета или измерительного трансформатора тока при обращении в абонентский отдел;
- 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 лицевых 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. № 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.

### **11.3. 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. № 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.

11.4. 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.

## **12. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РАЗДЕЛЫ ОФИЦИАЛЬНОГО САЙТА ГАРАНТИРУЮЩЕГО ПОСТАВЩИКА**

12.1. Информационные разделы официального сайта ПАО «Ставропольэнергосбыт» 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.