

**Акционерное общество
«Самарагорэнергосбыт»**

**Утверждаю
Директор
Акционерного общества
«Самарагорэнергосбыт»**



И.М. Сулейманов

2026 г.

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

г. Самара, 2026

Содержание

Предисловие.....	3
Глава 1. Общие положения.....	3
Раздел 1. Область применения	3
Раздел 2. Нормативные ссылки	4
Раздел 3. Термины и определения	4
Раздел 4. Цели и задачи	6
Глава 2. Требования к компании по взаимодействию с клиентами	7
Раздел 1. Принципы взаимодействия с клиентами	7
Раздел 2. Организационно-нормативное обеспечение	8
Раздел 3. Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами	9
Глава 3. Организация очного обслуживания.....	10
Раздел 1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании	10
Раздел 2. Организация приема клиентов.....	11
Раздел 3. Требования к помещениям для приема клиентов и зонам клиентского обслуживания.....	13
Глава 4. Организация заочного обслуживания	14
Раздел 1. Организация инфраструктуры заочного (интерактивного) обслуживания.....	14
Раздел 2. Организация обработки обращений	15
Раздел 3. Алгоритм обработки обращений клиентов	16
Глава 5. Организация виртуального (интерактивного) обслуживания	16
Раздел 1. Организация инфраструктуры (виртуального) интерактивного обслуживания	16
Раздел 2. Требования к обслуживанию клиентов в личном кабинете.....	17
Раздел 3. Автоинформирование	20
Раздел 4. Информационные разделы официального сайта гарантирующего поставщика.....	20

Предисловие

Настоящий стандарт качества (далее — Стандарт) устанавливает единые требования к качеству обслуживания потребителей электрической энергии АО «СамГЭС» как гарантирующего поставщика, включая правила и характеристики очного, заочного и интерактивного обслуживания, требования к реагированию на обращения, обеспечению обратной связи и порядку оценки удовлетворенности качеством обслуживания.

Стандарт разработан во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 19.12.2025 г. №2070 и на основе базового стандарта качества обслуживания потребителей электрической энергии гарантирующим поставщиком (приложение №7 к Основным положениям функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 г. №442).

Стандарт вступает в силу после утверждения и действует до его отмены или замены новой редакцией. Стандарт размещается на официальном сайте АО «СамГЭС» в срок, установленный законодательством, и доводится до сведения работников и привлеченных организаций (подрядчиков/агентов).

Глава 1. Общие положения

Раздел 1. Область применения

1.1. Настоящий стандарт устанавливает базовые требования к взаимодействию гарантирующего поставщика АО «СамГЭС» (далее – Общество) 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, включая правила и характеристики очного и заочного обслуживания потребителей, реагирование на обращение клиентов, обеспечение обратной связи и оценку степени удовлетворенности качеством обслуживания гарантирующим поставщиком.

1.2. Действие Стандарта распространяется на физических и юридических лиц, имеющих намерение заключить либо заключивших договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), а также на иные обращения в пределах компетенции гарантирующего поставщика.

1.3. Стандарт предназначен для применения в центрах очного обслуживания клиентов и отделениях, в Контакт-центре и через дистанционные каналы взаимодействия АО «СамГЭС» таких как виртуальная приемная и личный кабинет клиента.

1.4. Стандарт обязателен для исполнения всеми сотрудниками Общества. При привлечении третьих лиц для обслуживания клиентов требования Стандарта являются

обязательными для таких лиц, при этом ответственность за соблюдение Стандарта и допущенные нарушения несет Общество.

Раздел 2. Нормативные ссылки

При разработке и применении настоящего Стандарта используются и учитываются следующие нормативные правовые акты (в актуальной редакции):

- Постановление Правительства Российской Федерации от 19 декабря 2025 г. №2070 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам предоставления коммунальных услуг».
- Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 г. № 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии».
- Гражданский кодекс Российской Федерации.
- Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».
- Закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 153-ФЗ «О персональных данных».
- Федеральный закон РФ от 26.03.2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике».

При изменении нормативного регулирования Стандарт подлежит пересмотру/актуализации.

Раздел 3. Термины и определения

В Стандарте применяются термины в значениях, установленных нормативными актами, включая приложение №7 к Постановлению Правительства РФ от 04.05.2012 г. № 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии. Для целей настоящего Стандарта дополнительно используются следующие рабочие определения:

Администратор ресепшена – специалист, ответственный за обеспечение очного приема клиентов по электронной очереди и контроль хода выполнения работ в центре очного обслуживания клиентов.

Виртуальная приемная – интерактивная приемная для клиентов на web-сайте.

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

Дополнительные сервисы компании – деятельность Общества, не являющаяся основной деятельностью компании.

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.

Каналы взаимодействия с клиентами – способы взаимодействия компании с клиентами.

Качество обслуживания – совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение потребностей клиентов.

Клиент – потребитель электрической энергии (физическое или юридическое лицо), 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 Общества 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 Обществом 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 Обществом.

Мобильное приложение – программное обеспечение гарантирующего поставщика, предназначенное для работы в личном кабинете клиента на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах.

Обращение – письменное или устное заявление клиента в адрес гарантирующего поставщика по вопросам снабжения электрической энергией.

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

Отделения Общества – офисы, предназначенные для очного обслуживания клиентов, расчетов за потребленные энергоресурсы, осуществления коммунальных платежей.

Официальный сайт гарантирующего поставщика – информационный ресурс, объединяющий под одним адресом (доменным именем или IP-адресом) совокупность документов и сервисов АО «СамГЭС» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Очное обслуживание – обслуживание клиентов посредством личного контакта с работниками Общества (привлеченного им третьего лица) осуществляется в центрах обслуживания клиентов, а также может осуществляться в иных подразделениях и (или) территориальных отделениях Общества, либо привлеченного им для этих целей третьего лица.

Претензия (жалоба) – обращение, содержащее информацию о ненадлежащем исполнении договорных обязательств со стороны Общества и (или) требование о восстановлении нарушенных прав или охраняемых законом интересов клиента.

РЦОП – региональный центр обслуживания потребителей.

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

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

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

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

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

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

Раздел 4. Цели и задачи

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. 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;

г) осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием потребителей, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям.

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

а) оперативное реагирование на обращения клиентов, сокращение времени решения вопросов;

б) оптимизация затрат клиентов и гарантирующего поставщика;

в) создание комфортных условий и доброжелательного отношения к клиентам.

Глава 2. Требования по взаимодействию с клиентами

Раздел 1. Принципы взаимодействия с клиентами

1. Основными принципами взаимодействия Общества с клиентами являются качество обслуживания и его доступность, под которыми понимаются:

1.1. Организационная доступность. Правила пользования услугами компании прозрачны и исполнимы для клиента.

1.2. Территориальная доступность – клиентам предоставляется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений, независимо от удаленности места проживания, при наличии технической возможности.

1.3. 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.

2. Обслуживание клиентов также основано на следующих принципах:

2.1. Обратная связь – гарантирующий поставщик уведомляет о результатах рассмотрения обращения клиента.

2.2. 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).

2.3. 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.

2.4. 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.

2.5. Общество уделяет особое внимание обслуживанию клиентов с ограниченными возможностями здоровья и предусматривает возможность приобретения услуг и (или) товаров в удобной для него форме. В центрах обслуживания клиентов, а также в отделениях гарантирующего поставщика возможна организация оборудованного места у специалиста для обслуживания клиентов с ограниченными возможностями, а также установку пандусов у входа в отделение.

2.6. 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).

Раздел 2. Организационно-нормативное обеспечение

Общество обеспечивает организацию обслуживания посредством:

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

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

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.

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.

Раздел 3. Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами

Критерии качества обслуживания включают (не ограничиваясь):

- 1. Доступность каналов обслуживания (очные/заочные/интерактивные), включая графики работы и нагрузку на специалистов гарантирующего поставщика, обеспечивающих процессы взаимодействия с клиентами.
- 2. Сроки выполнения действий и предоставления ответов (нормативные и внутренние целевые).
- 3. Качество консультаций (полнота, корректность, единообразие).
- 4. Прозрачность процедур и перечней документов.
- 5. Качество информирования (сайт, офисы, платежные документы, уведомления).

6. Качество обработки жалоб и претензий, оперативность реагирования.
7. Индивидуальный подход к клиенту.

Глава 3. Организация очного обслуживания

Раздел 1. Организация инфраструктуры очного обслуживания

1. Очное обслуживание осуществляется в центрах обслуживания клиентов (ЦОК) и в Отделениях Общества.

2. Перечень адресов, режим работы и контакты публикуются на официальном сайте samges.ru и размещаются в местах обслуживания клиентов.

3. Режим и порядок работы центров обслуживания клиентов и отделений, установленные гарантирующим поставщиком:

	Наименование	Адрес	Часы работы
Для физических лиц	ЦОК	ул. Гагарина, 22, стр.1	ПН-ЧТ с 8:00 до 17:00, ПТ и предпраздничные дни с 8:00 до 16:00 Обед с 12:00 до 13:00 *В ЦОК на ул. Гагарина, 22, стр.1, пр. Кирова, 210, ул. 22 Партсъезда, 37 с 12:00 до 13:00 работает дежурное окно
		пр. Кирова, 210	
	ул. 22 Партсъезда, 37		
	РЦОП	ул. Ново-Садовая 106, 2 этаж	
	Отделения	ул. Садовая, 253	
		п. Мехзавод, Квартал 7, 9а	
		п. Управленческий, ул. 8 Марта, 3	
п. Кряж, ул. 40 лет Пионерии, 4			
		п. Зубчаниновка, ул. Цеховая, 73	
Для коммерческих клиентов	ЦОК	ул. Гагарина, 22, стр.1, 2 этаж; пр. Кирова, 210	ПН-ЧТ с 8:00 до 17:00, ПТ и предпраздничные дни с 8:00 до 16:00 Обед с 12:00 до 13:00
	РЦОП	ул. Ново-Садовая 106, 2 этаж	

4. Центры обслуживания клиентов обеспечивают территориальную, организационную и информационную доступность клиентам и функционируют на основе принципов, указанных в Главе 2, Разделе 1, пункте 2 настоящего стандарта.

5. Во избежание возникновения непредвиденных ситуаций, в целях соблюдения общественного порядка, а также в целях осуществления контроля за качеством обслуживания клиентов в центрах очного обслуживания клиентов при наличии технической возможности ведется запись разговора и видеонаблюдение как в помещении ЦОК, так и при обслуживании специалистом.

6. В зале ожидания центра обслуживания клиентов при наличии технической возможности для удобства клиентов организованы точки доступа с зарядными устройствами (кабелями) для мобильных телефонов и иных средств, обеспечивающих выход в Интернет при необходимости.

Раздел 2. Организация приема клиентов

1. Прием клиентов организуется в каждом центре очного обслуживания клиентов и отделениях гарантирующего поставщика на основании и 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.

2. В ЦОК и отделениях гарантирующего поставщика должна быть обеспечена организация предоставления информации, очного консультирования клиентов по всем вопросам, связанным с деятельностью гарантирующего поставщика, предоставление типовых форм документов клиенту.

3. В центрах обслуживания клиентов обеспечен прием платежей за потребленную электроэнергию от клиентов наличным или безналичным способом, за исключением случаев отсутствия возможности обеспечить работу платежных сервисов из-за отсутствия устойчивых каналов связи по причинам, не зависящим от гарантирующего поставщика.

4. Обеспечен 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.

5. В центрах обслуживания клиентов организована выдача клиентам документов, связанных с реализацией договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) или договора предоставления коммунальной услуги по электроснабжению.

6. Производится прием обращений, связанных с деятельностью гарантирующего поставщика или в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, сетевой организацией.

7. Личный прием клиентов физических лиц должен осуществляться в клиентском зале центра очного обслуживания клиентов по талонам электронной очереди.

8. Личный прием юридических лиц осуществляется в отделе по работе с коммерческими клиентами по талонам электронной очереди.

9. На ресепшен центра обслуживания клиентов АО «СамГЭС» обязательно должен присутствовать администратор, обеспечивающий организацию приема клиентов по талонам электронной очереди.

10. Одним из главных принципов очного обслуживания клиента является принцип «одного окна». Все регламенты и процедуры должны быть направлены на минимизацию количества дополнительных контактов клиента с Обществом.

11. Выездное очное обслуживание предоставляется клиенту:

- для проведения проверок, электротехнических работ, оказания коммерческих или иных услуг, которые требуют присутствия специалиста Общества на территории клиента;
- в иных случаях, если этого требует бизнес-процесс Общества.

12. Алгоритм очного обслуживания клиента.

12.1. После появления на табло электронной очереди в клиентском зале номера талона клиента, он обращается к специалисту по обслуживанию клиентов в обозначенное окно.

12.2. В случае если в клиентском зале работает администратор, он приветствует клиента, выясняет потребность и проводит распределение согласно электронной очереди, направляя клиента на прием к специалисту.

12.3. Специалист по обслуживанию клиентов должен иметь опрятный внешний вид:

- белая блуза или рубашка;
- темный низ (брюки или юбка);
- обязательно ношение элемента фирменного стиля – платок с логотипом Общества на блузе или рубашке, закрепленный магнитным бейджем или булавкой;
- волосы аккуратно уложены в пучок, хвост, либо аккуратно расчесаны и не мешают специалисту вести прием клиента;
- аккуратный маникюр, предпочтительное покрытие ногтей светлыми тонами.

12.4. Специалист по обслуживанию клиентов обращается к клиенту с предложением помочь в решении вопроса, по которому клиент посетил центр очного обслуживания клиентов.

12.5. Специалист персонифицирует обращение с клиентом, проводит сверку лицевого счета, при этом специалист запрашивает у клиента документ, удостоверяющий личность, документ, подтверждающий право собственности, пользования жилым помещением, жилым домом, либо документ, подтверждающий право получения информации по лицевому счету (например, регистрация в паспорте, доверенность) если это необходимо для оказания услуги.

12.5.1. Для идентификации клиента – физического лица может быть использована совокупность информации: фамилия, имя, отчество, номер лицевого счета (договора), адрес объекта, в отношении которого ранее поставлен товар и (или) предоставлена услуга Общества, сумма ранее выставленного счета за товар (услугу).

12.5.2. Для идентификации Клиента – юридического лица может быть использована совокупность информации: ИНН, ОГРН, номер договора, адрес точки поставки, наименование организации (в случае заключения договора энергоснабжения).

12.5.3. Специалист при возможности (если нет очереди, и клиент не возражает) предоставляет дополнительную информацию, дает информационные листовки о новых сервисах, дополнительных услугах, просит оставить отзыв, дать оценку качества обслуживания и прочее.

Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)*
Обслуживание специалистом – консультация	Ожидание в очереди	3 минуты
	Прием	10 минут
Обслуживание специалистом – кассовая операция	Ожидание в очереди	2 минуты
	Прием	2 минуты
Обслуживание специалистом – консультация и кассовая операция	Ожидание в очереди	5 минут
	Прием	12 минут
Общее время обслуживания клиента		Не более 20 минут

*Допускаются отклонения по времени в случае повышенного потока клиентов или случаев, требующих длительной процедуры обслуживания.

Раздел 3. Требования к помещениям для приема клиентов и зонам клиентского обслуживания

К помещению центра обслуживания клиентов для очного обслуживания и в здание Общества обеспечивается беспрепятственный доступ посетителей, в том числе граждан с ограниченными возможностями, в рамках требований законодательства Российской Федерации. Общество обеспечивает навигацию, условия ожидания, санитарные условия и доступ к информации.

1. Здания должны соответствовать требованиям СанПиН, СНИП, требованиям пожарной безопасности и обеспечена безопасность внутри помещения.

2. Информационные указатели, оформленные в едином корпоративном стиле, размещаются:

1) У центрального входа в помещение:

– вывеска с названием гарантирующего поставщика с указанием режима работы.

2) При наличии внутренних помещений у входа в каждое из них монтируется табличка с наименованием и перечнем вопросов, по которым ведется прием.

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

4. В центрах очного обслуживания клиентов организуются отдельные зоны обслуживания для физических и юридических лиц.

5. Рабочее место специалиста должно иметь надлежащий, аккуратный вид. Документы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания клиента должны располагаться в специально установленных лотках для бумаги, приспособления для письма в пеналах, ежедневно должна обеспечиваться влажная уборка рабочего места: стол, монитор, клавиатура, иная оргтехника. Не допускается присутствие личных вещей (рамки, статуэтки и пр.) на местах осуществления очного приема клиента.

6. При обслуживании за столами со стороны клиентов должен стоять стул. Стол со стороны клиента должен быть освобожден от всех предметов, чтобы клиент имел возможность работать с документами (просмотреть/подписать документы). На столе должны быть письменные принадлежности для пользования клиентом (бумага для записей, ручки с фиксацией).

7. Зона клиентского обслуживания центра очного обслуживания клиентов оформляется в корпоративном стиле, в ней должно быть обеспечено наличие:

– стульев или другой мебели для использования клиентами во время ожидания в очереди;

– не менее 1 или 2 стульев на 1 окно (стол) приема клиентов;

– отдельного стола или выделенного места на столе специалиста для оформления документов во время ожидания приема;

– канцелярских принадлежностей (ручек с фиксацией и бумаги для записей);

– кулера с водой и одноразовыми стаканчиками.

8. Каждый центр очного обслуживания клиентов и отделения гарантирующего поставщика имеют книгу отзывов и предложений.

Глава 4. Организация заочного обслуживания

Раздел 1. Организация инфраструктуры заочного (интерактивного) обслуживания

1. Система заочного обслуживания АО «СамГЭС» в качестве способов информационного взаимодействия включает телефонную и почтовую связь, электронную почту, виртуальную приемную, личный кабинет клиента (ЛКК), мобильное приложение, социальные сети, смс-сообщение, автоинформатор, официальный сайт гарантирующего поставщика.

2. Заочное (интерактивное) обслуживание должно быть максимально автоматизировано и направлено на решение наиболее часто задаваемых вопросов клиентов, на обработку заявлений по сложным вопросам, в том числе жалоб (претензий), на прием платежей за оказанные услуги (относится к сервису личный кабинет и мобильное приложение).

3. В Обществе обеспечена работа следующих интерактивных сервисов:

– официальный сайт;

– ЛКК;

– виртуальная приемная;

– электронная почта;

– аккаунт в социальных сетях;

– российские мессенджеры (официальные каналы).

4. Контакт-центр представляет подразделение, обратившись в которое, по телефону клиент может быстро получить ответ на интересующий вопрос по теме энергоснабжения, информацию по услугам, а также передать необходимую информацию, оставить предложение, жалобу.

4.1. Специалисты Контакт-центра совершают обзвон клиентов с целью информирования об имеющейся задолженности и последствиях при отсутствии оплаты, необходимости произвести оплату накопившейся задолженности, а также информацией, связанной с исполнением договора энергоснабжения.

4.2. Контакт-центр принимает звонки от клиентов по вопросам расчетов 5 дней в неделю в рабочее время (с 8.00 до 17.00 в будние дни с понедельника по четверг, в пятницу с 8.00 до 16.00, суббота - воскресенье выходной).

4.3. Для контроля качества обслуживания клиентов осуществляется запись разговоров, о которой клиент предупреждается в начале телефонного разговора. После завершения обслуживания клиент имеет возможность оценить качество обслуживания специалистом назвав голосом цифру от 1 до 5, где 1 низшая оценка, а 5 – высшая.

4.4. Для Контакт-центра обеспечено наличие автоответчика, принимающего сообщения от клиентов в дни приема показаний в нерабочие дни и часы Контакт-центра (с 17.00 до 8.00). Для предоставления клиентам, обратившимся через Контакт-центр, справочной информации о предоставляемых услугах Общества может использоваться в том числе интерактивный автоответчик.

4.5. Контакт с клиентом должен быть осуществлен с применением единых стандартов общения с клиентом, предусматривающий: единые правила этикета, шаблоны ответов (обращений к клиенту, ответов на часто задаваемые вопросы и т.п.), единый перечень действий по работе с обращениями клиента (в зависимости от тематики).

4.6. Телефон Контакт-центра: 8 (846) 200-55-25. 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.

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.

6. Адрес электронной почты, по которому осуществляется переписка, в том числе в виртуальной приемной: secr@samges.ru.

7. 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.

Раздел 2. Организация обработки обращений

1. Прием звонков осуществляют специалисты Контакт-центра для физических и юридических лиц.

2. Все заочные обращения, поступающие в адрес компании, регистрируются и обрабатываются. Для каждого обращения фиксируются: дата/время поступления, канал, ФИО/наименование клиента, контактные данные, тема, номер лицевого счета/договора (при наличии), ответственный исполнитель, контрольный срок, результат.

Раздел 3. Алгоритм обработки обращений клиентов

1. Специалистом компании производится регистрация и обработка обращения, полученного на официальный электронный адрес компании secr@samges.ru, виртуальную приемную, через Контакт-центр, при очном обслуживании и т.д.

2. Ответ на обращение готовит сотрудник, назначенный руководителем.

3. Ответ на каждое полученное письмо клиента, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется в установленные сроки.

4. Действия по рассмотренному обращению не производятся, с уведомлением об этом клиента, в случаях:

- если письменное обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу специалиста компании, а также членов его семьи;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению;

- если в письменном обращении клиента содержится вопрос, на который клиенту уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну.

5. Заявление клиента не рассматривается и ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Глава 5. Организация интерактивного (виртуального) обслуживания

Раздел 1. Инфраструктура интерактивного обслуживания

Интерактивное обслуживание осуществляется через официальный сайт АО «СамГЭС» samges.ru, виртуальную приемную, личный кабинет клиента (ЛКК), мобильное приложение, а также иные цифровые каналы.

Цифровые сервисы должны обеспечивать: доступность, устойчивость, защиту данных, журналирование действий и возможность подтверждения факта подачи заявления/обращения.

Интерактивное обслуживание обеспечивает возможность предоставления справочной информации всем клиентам Общества, оперативное информирование клиентов о новостях компании, изменениях в ценовой политике, изменении перечня предоставляемых услуг, круглосуточное автоматическое самостоятельное обслуживание клиентов по Интернет-сервисам, работающим в автономном режиме, требование законодательства в части раскрытия информации для клиентов и акционеров.

Раздел 2. Требования к обслуживанию в личном кабинете клиента

1. Личный кабинет клиента (ЛКК), 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. Доступ и обслуживание в ЛКК обеспечивается для всех категорий клиентов по информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Пароль и логин приходит на электронную почту клиента, указанную при заключении договора энергоснабжения, либо предоставляется по запросу в Общество.

2. ЛКК размещен на официальном сайте Общества в сети «Интернет» и предоставляет клиентам обслуживание в режиме онлайн.

3. ЛКК должен быть доступен для всех категорий клиентов как версии для ПК, так и адаптированной для просмотра с мобильных устройств или в мобильном приложении.

4. ЛКК должен обеспечивать конфиденциальность персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

5. Доступ к ЛКК осуществляется после прохождения клиентом в установленном порядке идентификации.

5.1. Клиент имеет возможность изменить пароль входа в ЛКК, а также восстановить пароль.

5.2. Порядок регистрации и идентификации должен быть размещен на официальном сайте Общества в сети «Интернет» или размещена ссылка на данную информацию.

6. В ЛКК, в отношении договора оказания услуг на энергоснабжение, должна быть отражена следующая информация:

- реквизиты договора оказания услуг;
- номер лицевого счета;
- цена (тариф) по договору оказания услуг (в части договора, обеспечивающего продажу электрической энергии (мощности) на розничном рынке должен быть указан отдельно тариф на услуги по передаче электрической энергии);
- электронный платежный документ (электронная квитанция);
- акты допуска осмотров, замены, инструментальных поверок приборов учета;
- задолженность по оплате услуг;
- сведения о расчетных (контрольных) приборах учета по указанному договору, в том числе информация о местах установки приборов учета и сведения об ответственном лице за его эксплуатацию (в части договора энергоснабжения).

7. К основным функциональным задачам ЛКК физического лица относятся:

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) изменение условий договора на предоставление услуг энергоснабжения, в том числе изменение цены (тарифа) на электрическую энергию (мощность) (требование относится к энергосбытовым компаниям);

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

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

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

ж) уведомление клиента по вопросам энергоснабжения, в том числе по дебиторской задолженности и другим вопросам, влияющим на исполнение условий договора энергоснабжения (требование относится к энергосбытовым компаниям);

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

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

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

л) получение консультации по вопросам услуг и коммерческих сервисов;

м) информирование клиента по вопросам оказания услуг, коммерческих сервисов и товаров, реализуемых в Обществе или партнерским программам;

н) управление профилем клиента;

о) проведение анкетирования и онлайн-опросов клиентов;

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

р) выгрузка электронной версии платежного документа;

с) возможность предоставления 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.

8. К основным функциональным задачам ЛКК коммерческого клиента относятся:

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) возможность предоставления 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;

л) направление клиенту претензий и наличия задолженности;

м) направление клиенту уведомлений о проведении обследований приборов учета, замене приборов учета;

н) направление клиенту актов осмотра приборов учета, актов ввода приборов учета в эксплуатацию.

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

Раздел 3. Автоинформирование

1. Система автоинформирования клиентов предназначена для доведения типовой информации. Обзвон может производиться как среди всех клиентов компании, так и среди отдельных групп.

2. Автоинформатор рекомендуется использовать для предоставления дополнительной информации для клиентов при:

- изменении перечня предоставляемых услуг;
- истечении срока межповерочного интервала;
- напоминании о необходимости произвести оплату накопившейся задолженности с адресным сообщением суммы долга.

2.2. Автоинформирование клиентов может производиться по следующим каналам: телефон, E-mail (электронная почта), СМС, ЛКК.

2.3. Автоинформирование проводится среди клиентов, которые добровольно предоставили номера телефонов для получения дополнительной информации.

2.4. Автоинформирование о задолженности проводится среди всех клиентов в соответствии с правом поставщика коммунальных услуг на информирование о задолженности в соответствии с п.32, пп. «е» (3) «Правил предоставления коммунальных услуг собственникам коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденным Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354.

Раздел 4. Информационные разделы официального сайта гарантирующего поставщика

АО «СамГЭС» обеспечивает размещение и актуализацию информации на официальном сайте и в местах обслуживания.

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

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

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

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

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

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

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

ж) график и порядок обслуживания клиентов в центрах обслуживания клиентов, 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, связанный 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.