

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор



А.В. Ярцев

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
общества с ограниченной ответственностью «Тольятти ЭнергоСбыт»
Дата введения 01.01.2023г.

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
Раздел 1 Область применения.....	3
Раздел 2 Нормативные ссылки.....	3
Раздел 3 Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте.....	5
Раздел 4 Цели и задачи.....	7
ГЛАВА 2 ТРЕБОВАНИЯ К КОМПАНИЯМ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ.....	8
Раздел 1 Принципы взаимодействия с потребителями.....	8
Раздел 2 Организационно-нормативное обеспечение.....	9
Раздел 3 Основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями.....	10
§ 1 Организация очного обслуживания.....	11
Организация инфраструктуры при очном обслуживании.....	11
Организация приема потребителей	11
Требования к помещениям для приема потребителей.....	12
§ 2 Организация заочного обслуживания.....	13
Организация инфраструктуры заочного обслуживания.....	13
Организация обработки обращений.....	14
§ 3 Организация обслуживания через Интернет	15
Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания.....	15
Организация обработки обращений.....	16
§ 4 Требования к организации обратной связи с потребителями	16
ГЛАВА 3 СПЕЦИФИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ПРИ ОКАЗАНИИ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ УСЛУГ.....	17
Раздел 1 Требования по взаимодействию с потребителями при осуществлении сбытовой деятельности	17
§ 1 Энергоснабжение.....	18
ГЛАВА 4 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	25

Раздел 1 Область применения

1. Настоящий Стандарт качества обслуживания потребителей (далее Стандарт) разработан в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 04.05.2012г. № 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»

2. Стандарт предназначен для применения гарантирующим поставщиком Общество с ограниченной ответственностью «ТольяттиЭнергоСбыт».

3. Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с потребителями - физическими лицами, юридическими лицами, предпринимателями без образования юридического лица, а также исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов, либо управляющих организаций.

Раздел 2 Нормативные ссылки

2.1. В Стандарте учтены требования следующих нормативно-правовых актов и использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

- Гражданский кодекс Российской Федерации,
- Жилищный кодекс Российской Федерации,
- Налоговый кодекс Российской Федерации,
- Федеральный Закон от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»
- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный Закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
- Федеральный Закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный Закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 04 мая 2012 г. № 442 «Об утверждении Правил функционирования розничных рынков электрической энергии в переходный период реформирования электроэнергетики», включая:
 - Основные положения функционирования розничных рынков электрической энергии и мощности (далее по тексту Стандарта – Основные положения);

- Правила полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии (далее по тексту Стандарта – Правила ограничения)

- Постановление Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. «Об утверждении стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. № 854 «Об утверждении Правил оперативно-диспетчерского управления в электроэнергетике»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. № 861 «Об утверждении правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, ...», включая:

- Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг,

- Правила недискриминационного доступа к услугам по оперативно-диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг,

- Правила недискриминационного доступа к услугам администратора торговой системы оптового рынка и оказания этих услуг;

- Правила технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

- Постановление Правительства РФ от 29 декабря 2011 года №1178 «О ценообразовании в области регулируемых цен (тарифов) в электроэнергетике»;

- Постановление Правительства РФ от 29 декабря 2011 года №1179 «Об определении и применении гарантирующими поставщиками нерегулируемых цен на электрическую энергию (мощность)»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2012 г. № 124 «О Правилах обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами для целей оказания коммунальных услуг»;
- Правила учета электрической энергии (утв. Минтопэнерго Российской Федерации и Минстроем Российской Федерации 19, 26 сентября 1996г.);
- Приказ Минэнерго Российской Федерации от 13 января 2003 г. № 6 «Об утверждении Правил технической эксплуатации электроустановок потребителей»;
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 53368-2009 «Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии» (утвержден Приказом Ростехрегулирования от 23.07.2009 N 258-ст);
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 ноября 2012 г. № 1612-ст);
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 6 ноября 2014 г. N 1482-ст).
- И иные нормативно-правовые документы.

Раздел 3 Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте

1. Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения:

Гарантирующий поставщик электрической энергии - ООО «ТольяттиЭнергоСбыт», коммерческая организация, обязанная в соответствии с Федеральным законом или добровольно принятыми обязательствами заключить договор купли-продажи электрической энергии с любым обратившимся к нему потребителем либо с лицом, действующим от имени и в интересах потребителя и желающим приобрести электрическую энергию в зоне его деятельности.

Жалоба - направленное потребителем в адрес компании или должностного лица компании письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя; претензия о предоставлении услуги ненадлежащего качества и соответствующем уменьшении ее стоимости и т.п.

Заочное обслуживание — обслуживание потребителей без личного контакта с сотрудниками компаний, в том числе по телефону, почте или сети Интернет.

Заявление на изменение услуг - обращение потребителя с целью присоединения к сетям энергоснабжения, изменения объема получаемых услуг, проверки, замены приборов учета и прочее.

Интерактивное обслуживание - форма заочного обслуживания потребителей с использованием сети Интернет.

Интернет-приемная - интерактивная приемная для потребителей на вебсайте. Может создаваться в форме Интернет-портала, то есть совокупности веб-страниц с повторяющимся дизайном, объединенных по смыслу, навигационно и физически находящихся на одном веб-сервере.

Контакт-центр - совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, процессов для обеспечения обслуживания потребителей по телефону.

Обращение - направленное потребителем в адрес компании или должностного лица компании письменное или устное заявление. Обращение может представлять запрос о предоставлении информации и т.п.

Очное обслуживание - обслуживание потребителей посредством личного контакта с сотрудниками компаний.

Потребитель — физическое или юридическое лицо, осуществляющее пользование электрической энергией (мощностью) и заключивший договор энергоснабжения.

Потребителями компаний являются:

1 группа - граждане-потребители и приравненные к ним в соответствии с нормативными правовыми актами в области государственного регулирования тарифов группы (категории) потребителей, приобретающие электрическую энергию для личных, семейных, домашних и иных нужд по освещению, отоплению и горячему водоснабжению, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2 группа - организации - исполнители коммунальных услуг, приобретающие электрическую энергию для предоставления коммунальных услуг.

3 группа - юридические лица и предприниматели, приобретающие электрическую энергию для собственных нужд.

Уведомление - вручение уведомления лицу, которому оно адресовано, или его направление такому лицу одним из следующих способов (за исключением случаев, когда для отдельных видов уведомлений прямо предусмотрены иные способы):

а) заказное почтовое отправление - если адресатом является гражданин, то уведомление отправляется по адресу регистрации гражданина или месту жительства, или по адресу, который гражданин указал сам в договоре энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), оказания услуг по передаче электрической энергии), или, если адресатом является индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, то уведомление отправляется по адресу, указанному в Едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей или Едином государственном реестре юридических лиц, или по адресу, указанному индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом в соответствующем

7

договоре. Уведомления, направленные по указанным адресам, считаются полученными, даже если соответствующее лицо фактически не проживает (не находится) по указанному адресу, по истечении контрольных сроков пересылки письменной корреспонденции;

б) включение текста уведомления в счет на оплату потребленной электрической энергии (мощности), оказанных услуг по передаче электрической энергии и (или) услуг, оказание которых является неотъемлемой частью процесса поставки электрической энергии потребителям;

в) электронная почта - по адресу электронной почты, который указан в соответствующем договоре. При этом уведомление считается полученным в момент его направления;

г) направление короткого текстового сообщения (далее - смс-сообщение) на выделенный оператором подвижной радиотелефонной связи абонентский номер (далее - номер мобильного телефона), который указан в соответствующем договоре. При этом уведомление считается полученным в момент его направления;

д) факсимильная или другие телекоммуникационные каналы связи - при условии наличия возможности достоверно установить, от кого исходило сообщение и кому оно адресовано. При этом уведомление считается полученным в момент его направления.

Система обслуживания потребителей - совокупность взаимосвязанных процессов, трудовых и информационных ресурсов, которые направлены на обеспечение предоставления потребителям услуг надлежащего качества.

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

Энергетическая установка - комплекс взаимосвязанного оборудования, предназначенный для производства или преобразования, передачи, распределения или потребления энергии.

Раздел 4 Цели и задачи

1. Целью данного стандарта является установление норм и правил взаимодействия с потребителями, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия юридического лица, снабжающего потребителей электрической энергией, и потребителя.

2. Стандарт определяет и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия:

- анализ потребностей и ожиданий потребителей посредством обработки их обращений;

- заключение и ведение договоров, текущее обслуживание;

- реагирование на жалобы и обращения, обеспечение «обратной связи»;

- оценка степени удовлетворенности качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания;

- осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием потребителей, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям потребителей;

- обеспечение информированности.

3. Стандарт определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворенности потребителей качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания:

- уменьшения времени решения вопросов;

- оптимизации затрат потребителей и компаний;

- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к потребителю.

ГЛАВА 2 ТРЕБОВАНИЯ К КОМПАНИЯМ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

Раздел 1 Принципы взаимодействия с потребителями

1. Основными принципами взаимодействия гарантирующего поставщика Общества с ограниченной ответственностью «ТольяттиЭнергоСбыт» (далее по тексту – ООО «ТольяттиЭнергоСбыт») с потребителями являются надежность и бесперебойность электроснабжения и доступность обслуживания, под которой понимается:

- Территориальная доступность. Потребителям гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от удаленности места проживания.

- Организационная доступность. Правила пользования услугами гарантирующего поставщика ООО «ТольяттиЭнергоСбыт» должны быть прозрачны и исполнимы.

- Информационная доступность. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с гарантирующим поставщиком ООО «ТольяттиЭнергоСбыт» носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Потребители надлежащим образом информируются о стоимости услуг, порядке формирования и размере тарифов на оплату электроэнергии, возможностях получения льгот и субсидий на оплату жилищно - коммунальных услуг в органах социальной защиты населения, а также, при необходимости, о порядке ценообразования на розничном рынке электроэнергии.

2. Обслуживание потребителей основано на принципе «обратной связи» и предполагает соответствующие изменения в деятельности компании в ответ на потребности и ожидания потребителей.

3. Потребителям обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, а также возможность обжалования решений, принятых на уровне гарантирующего поставщика ООО «ТольяттиЭнергоСбыт».

4. Рассмотрение обращений и жалоб исходит из принципа добросовестности потребителя, если в установленном законом порядке не установлено обратное. При рассмотрении обращений физических лиц, представляющих социально уязвимые категории населения, а также предпринимателей без образования юридического лица и малого бизнеса учитывается, что у данной группы потребителей нет юридических и технических знаний по вопросам энергоснабжения.

5. Потребителям обеспечивается защита персональных данных. Компания использует полученную от потребителей персональную информацию, такую как имя, отчество и фамилия, адрес, адрес электронной почты, номера телефона, исключительно с целью организации электроснабжения.

Раздел 2 Организационно-нормативное обеспечение

1. Система обслуживания потребителей гарантирующим поставщиком ООО «ТольяттиЭнергоСбыт» организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и стоимости обслуживания и удовлетворение требований потребителей в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора.

2. На структурные подразделения гарантирующего поставщика ООО «ТольяттиЭнергоСбыт», расположенные в городах и административных районах Самарской области, возлагаются следующие функции по работе с потребителями:

- организация клиентского обслуживания с учетом положений Стандарта, договорных обязательств, регламентов и других нормативных актов;
- прием, обработка и анализ поступивших обращений;
- работа с жалобами;
- изучение потребностей и мониторинг степени удовлетворенности потребителей;
- маркетинг услуг;
- сбор и предоставление руководству компании отчетов по взаимодействию с потребителями и предложений по улучшению качества обслуживания.

3. Каждое из структурных подразделений, деятельность которых затрагивает интересы потребителей, на систематической основе дает предложения по улучшению работы с потребителями и участвует в реализации соответствующего плана мероприятий.

4. Для организации взаимодействия с потребителями используется единое программное обеспечение.

5. Компания предоставляет потребителям возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информацией того взаимодействия (очного, заочного и виртуального) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителей.

6. Для создания и поддержания системы обслуживания потребителей компания обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с потребителями и организацию клиентского обслуживания;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений потребителей и формирования отчетов;
- формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия компании с потребителями.

7. С учетом настоящего Стандарта разрабатываются следующие организационно-распорядительные документы:

- регламенты оказания услуг, реагирования на жалобы и обращения, а также взаимодействия компании с органами государственной власти и другими заинтересованными сторонами при очном, заочном и интерактивном обслуживании потребителей;
- положение о деятельности структурного подразделения по работе с потребителями;
- должностные и рабочие инструкции сотрудников, обслуживающих потребителей;
- стандартные формы статистической отчетности.

Раздел 3 Основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями

1. Эффективный процесс взаимодействия с потребителями характеризуется следующими параметрами:

- единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- индивидуальный подход к потребителям, в том числе к инвалидам, ветеранам и социально уязвимым категориям населения;
- минимизация времени потребителя, затраченного на получение услуги, в том числе посредством минимизации очных контактов потребителей и компании;
- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с потребителями;
- полнота, актуальность и достоверность информации; мультиканальность предоставления информации.

2. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с потребителями при оказании услуг энергоснабжения являются:

- обеспечение качества электроснабжения;

- обеспечение качества клиентского обслуживания.

3. В настоящем Стандарте устанавливаются следующие индикаторы качества клиентского обслуживания:

3.1 Полнота, актуальность и доступность информации об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг характеризуются индикатором «Информативность».

3.2 Исполнение в установленный срок всех процедур, предусмотренных Стандартом, в том числе по рассмотрению обращений и жалоб потребителей характеризуется индикатором «Исполнительность».

3.3 Наличие эффективной обратной связи с потребителями, позволяющей в разумные сроки разрешать возникающие в процессе деятельности вопросы, в том числе связанные с качеством и стоимостью оказываемых услуг, характеризуются индикатором «Результативность обратной связи».

4. Порядок выставления и применения оценок по показателям «Информативность», «Исполнительность», «Результативность обратной связи» регламентируется отдельным организационно-распорядительным документом.

5. Компания несет ответственность за соблюдение вышеуказанных критериев своими подрядчиками, если таковые привлекаются к обслуживанию потребителей.

§ 1 Организация очного обслуживания

Организация инфраструктуры при очном обслуживании, посредством личного контакта

1. Система очного обслуживания потребителей состоит из двух звеньев: центрального офиса и обособленных территориальных подразделений (отделений ООО «ТольяттиЭнергоСбыт»).

2. Типовая иерархия по территориальному признаку:

Филиал	Населенный пункт
Центральный офис	Самарская обл., г.Тольятти, ул. Белорусская, д.33
Обособленные подразделения	Самарская обл., г. Похвистнево, ул. Куйбышева, д.6

3. Количество и места расположения территориальных отделений определяются исходя из принципа доступности очного обслуживания.

4. Центральный офис, помимо обслуживания потребителей, выполняет сбор и обработку информации по работе с потребителями из территориальных отделений для формирования сводных статистических отчетов.

Организации приема потребителей

1. Прием потребителей организуется в каждом обособленном территориальном подразделении (отделении ООО «ТЭС»).

2. Типовой алгоритм обслуживания потребителя:

2.1. Потребитель знакомится с информационным стендом и объявлениями, разъясняющими порядок приема, типовые вопросы и функции сотрудников, а также получает талон электронной очереди (при наличии соответствующего оборудования).

2.2. При необходимости потребитель обращается к начальнику отдела по работе с потребителями, который проводит первичный прием, выявляет необходимость обращения к специалисту, осуществляет диспетчеризацию.

3. Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с потребителями:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Центральный офис или отделение ООО "ТольяттиЭнергоСбыт"		
Обслуживание начальником отдела	Ожидание в очереди	5 мин.
	Прием	10 мин.
Обслуживание инженером по работе с потребителями	Ожидание в очереди	10 мин.
	Прием	15 мин.
Обслуживание специалистом	Ожидание в очереди	20 мин.
	Прием	10 мин.
Общее время обслуживания потребителя		Не более 40 мин.

Требования к помещениям для приема потребителей

1. Очное обслуживание организуется в помещениях, находящихся в максимально доступном для большинства населения месте, вблизи от остановок общественного транспорта.

2. Помещение для очного обслуживания обеспечивает беспрепятственный доступ посетителей, в том числе граждан с ограниченными возможностями. При невозможности оборудовать помещение надлежащим образом организуется обслуживание инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями на дому (для оформления документов, подтверждающих право на пользование льготами по оплате электроэнергии, и решения других вопросов) или используется другой способ обеспечения доступности обслуживания.

3. Типовое оборудование помещения для очного обслуживания включает:

Название	Описание	Оборудование/оснащение	Примечание
Стойка администратора	Помещение для администраторов	- стол для администраторов - отдельные телефонные аппараты с возможностью переадресации вызовов - персональные компьютеры - многофункциональное копировально-печатное устройство - факс	Не менее 10 м ²

Рабочие места специалистов и контролеров	Помещение (рабочее место специалиста и контролера)	- отдельные телефонные аппараты - персональные компьютеры	Не менее 6 м ² на сотрудника Рабочие места располагаются в кабинетах (не более чем на 6 сотрудников) или в виде общей стойки-приемной с изолированными окнами для приема посетителей
Коридоры/холлы для ожидания		- места для сидения - информационные стенды - коридор/холл оснащен столами для заполнения бумаг и пишущими принадлежностями	Ширина коридора/холла, достаточная для свободного прохода людей
Санузел			Для сотрудников и персонала

4. В целях безопасности сотрудников и потребителей помещение оборудуется:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения.

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

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

6.1. по пути от остановок общественного транспорта до центрального офиса отделение ООО «ТольяттиЭнергоСбыт» (при необходимости);

6.2. У центрального входа в помещение:

- вывеска с названием;

- табличка с информацией о режиме работы;

6.3. по пути от администратора к помещениям для приема посетителей - указатели прохода.

§ 2 Организации заочного обслуживания потребителей, с безличным контактом **Организации заочного обслуживания по телефону и почте**

1. Система заочного обслуживания включает следующие каналы связи: телефон и почта (почтовая переписка).

2. Обслуживание потребителей по телефону представляет справочную службу, обратившись в которую потребитель может получить информацию по услугам посредством телефонной связи, а также передать необходимую информацию для исполнителя услуги.

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

4. Устанавливаются следующие типовые параметры деятельности обслуживания по телефону:

- 4.1. Прием вызовов осуществляется в рабочее время.
- 4.2. Номер телефона горячей линии единый на всей территории региона.
- 4.3. Звонок бесплатен для потребителя, за исключением случаев, когда потребитель находится за пределами территории внутрисловоного телефонного соединения.

Организация обработки обращений

1. Все заочные обращения, поступающие в адрес компании, регистрируются и обрабатываются.

2. Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону:

- 2.1. Регистрация и обработка телефонного вызова оператором (секретарем).
- 2.2. Предоставление ответа оператором (секретарем) или соединение потребителя со специалистом.

2.3. При необходимости потребителя предоставляется возможность предварительной записи на прием для очного обслуживания.

3. Типовой алгоритм заочного обслуживания по почте:

- 3.1. Регистрация и обработка письменного обращения.
- 3.2. Направление обращения специалисту.
- 3.3. Подготовка ответа специалистом.

4. Типовой алгоритм заочного обслуживания по электронной почте:

- 4.1. Регистрация и обработка обращения, поступившего по электронной почте.
- 4.2. Направление обращения специалисту.
- 4.3. Подготовка ответа специалистом.

5. Оформление ответа в печатном виде на фирменном бланке компании, подписывается должностным лицом, ответственным за работу с потребителями, содержит контактные данные исполнителя.

6. Устанавливаются следующие типовые параметры средней и предельной продолжительности взаимодействия с потребителями:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее/предельное значение)
Телефонное обслуживание		
Телефонное обслуживание потребителя	Время ожидания ответа	40 сек.
	Запрос и поиск информации о потребителе	45 сек.
	Предоставление информации по запросу	5 мин.
	Постобработка обращения	5 мин.
Телефонное обслуживание потребителя специалистом	Соединение со специалистом	40 сек.
	Предоставление информации специалистом	5 мин.
Почта/эл.почта		

Обработка обращения	Регистрация классификация обращений и передача обращения специалисту	Не более 1 дня
	Рассмотрение обращения и оформление ответа	Не более 10 дней
	Продление рассмотрения обращения	Не более 10 дней
Обработка обращения специалистом	Рассмотрение обращения и оформление ответа	Не более 10 дней
	Продление рассмотрения обращения	Не более 10 дней
Общая продолжительность		Не более 30 дней

7. Действия по рассмотренному заявлению не производятся, с уведомлением об этом потребителя, в случаях:

- если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника компании, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- если в письменном обращении потребителя содержится вопрос, на который потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну.

8. Заявление потребителя не рассматривается и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные.

§ 3 Организации обслуживания через информационно - телекоммуникационную сеть «Интернет»

Организация инфраструктуры Интернет обслуживания

1. Интернет обслуживание организуется на веб-сайте ООО «ТольяттиЭнергоСбыт».

Раздел включает следующие рубрики:

- Контактная информация для потребителей
- Тарифы, цены для потребителей
- Нормативные документы
- Обратная связь
- Новости и т.п.

2. Структура Интернет-приемной:

Наименование раздела	Содержание раздела	Информация, содержащаяся в разделе
Обратная связь		
Вопросы	Найти ответ на вопрос	Автоматизированный поиск ответов на типичные вопросы потребителей, форма для направления вопросов
	Задать вопрос	
Отзывы	Направить отзыв	Автоматизированная форма, в которой потребители могут оставить свои отзывы о качестве обслуживания
	Отзывы о компании	

Форум	Обсуждение вопросов взаимодействия с компанией	Форум модерруется
Личный кабинет потребителя	Функция передачи показаний приборов учета (для физических лиц), выгрузка платежных документов в личный кабинет потребителя, подача заявления на установку/замену прибора учета	Автоматизированная форма, в которой потребители могут внести показания приборов учета. Автоматизированная форма, в которой потребители могут заполнить заявление на установку/замену прибора учета
Справочная информация		
Новости	Актуальная информация для потребителей компании (может содержать ссылку на главную страницу веб-сайта компании)	Информация об изменении тарифов, графики плановых отключений (или ссылки на соответствующие ресурсы), аварийных отключениях, новых формах обслуживания и др.
О компании	Контактная информация	Адреса, тел., график работы, прочая информация

3. Компания может расширить список разделов Интернет-приемной по своему усмотрению.

Организация обработки обращений

1. Интернет обслуживание ведется по двум направлениям:
 - предоставление справочной информации;
 - удовлетворение запросов на оказание/изменение услуг.

§ 4 Требования к организации обратной связи с потребителями

1. По отношению потребителя и компании обратная связь подразделяется
 - активную (потребитель является инициатором обратной связи);
 - пассивную (компания обращается к потребителю для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).
2. По способу выражения обратная связь подразделяется на:
 - жалобы;
 - предложения;
 - отзывы о деятельности.
3. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:
 - устные и письменные обращения потребителей в ООО «ТольяттиЭнергоСбыт»;
 - телефонные обращения;
 - почта;
 - электронная почта;
4. Обращение потребителя по любым интерактивным каналам связи является бесплатным.

5. Активная обратная связь выражается в самостоятельном проявлении инициативы потребителем в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в компании.

6. Устанавливаются следующие требования к временным параметрам для различных форм взаимодействия с потребителями в зависимости от направленности обратной связи:

Форма связи с потребителем	Направленность	Срок принятия мер/частота проведение опросов
Очное		
Устная в Центральном офисе и отделениях ООО "ТЭС"	Активное	14 дней
Заочное		
Телефонное обращение	Активное	14 дней
Почтовое обращение	Активное	14 дней
Посредством Интернет	Активное	14 дней/ не чаще 1 раза в 3 месяца и не реже 1 раза в год
По электронной почте	Активное	14 дней

7. Для изучения мнения потребителей о качестве обслуживания на регулярной основе (не реже одного раза в год) проводятся опросы и др.

8. Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности потребителей доводятся до сведения руководства компании и других заинтересованных сторон путем размещения:

- на информационных стендах в центральном офисе и отделениях ООО «ТольяттиЭнергоСбыт»;
- в периодической печати.

ГЛАВА 3 СПЕЦИФИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ПРИ ОКАЗАНИИ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ УСЛУГ

Раздел 1 Требования по взаимодействию с потребителями при осуществлении бытовой деятельности

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

2. При подготовке и представлении потребителями платежных документов, для оплаты, потребленной электрической энергии, а также корректирующего счета в документе необходимо указать:

- объем электрической энергии;
- метод расчета, использованный при определении суммы платежа, включая порядок расчета штрафных санкций (пеня, неустойка) за задержку платежа, а также период

- срок, в течение которого платежный документ должен быть оплачен;
- изменения в тарифе, если таковые происходили;
- контактную информацию, необходимую потребителю в случае возникновения дополнительных вопросов.

3. В случае если выставляемый платежный документ за потребленную электрическую энергию является необычно большим или малым, сбытовая организация должна обеспечить повторную проверку данных, содержащихся в документе, на предмет наличия в них ошибок.

§ 1 Энергоснабжение

Данные требования относятся к договорам энергоснабжения и договорам поставки (продажи) электрической энергии, если последние заключаются с потребителями, на которых распространяется действие настоящего Стандарта

1. Прием заявления на заключение договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности))	
Обращение потребителя (покупателя) в компанию на предмет заключения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)) и предоставлении всех необходимых документов.	В течение рабочего времени.
Уведомление потребителя (покупателя) о предоставлении необходимых документов для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)).	В течение пяти дней с момента получения заявления.
Уведомление потребителя (покупателя) о невозможности заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) при отсутствии возможности поставить электрическую энергию (мощность) потребителю (покупателю) вследствие отсутствия технологического присоединения в установленном порядке энергопринимающих устройств, в отношении которых предполагается заключение договора, к объектам электросетевого хозяйства или вследствие нахождения энергопринимающих устройств, в отношении которых предполагается заключение договора, вне зоны деятельности гарантирующего поставщика.	В течение пяти дней с момента обращения потребителя (покупателя) в письменной форме.
Предоставление потребителю подписанного договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)) с приложениями.	В течение 30 дней, с момента получения заявки, при предоставлении всех необходимых документов для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)). - почта;

- иные способы, обеспечивающие надлежащее получение проекта договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) потребителем.

2. Взаимодействие с потребителем (покупателем) в рамках действующего договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)).

Предоставление потребителем, выбравшим для расчетов 5 или 6 ценовую категорию планового объема потребления электрической энергии (мощности) на каждый следующий месяц с почасовой детализацией.

Потребитель обязан сообщать Гарантирующему поставщику детализацию планового объема потребления электрической энергии(мощности) по часам суток в электронном виде до 9 часов дня за 2 дня до суток, на которые осуществляется планирование потребления, с последующим направлением оригинала.

Потребитель вправе скорректировать сообщенные плановые объемы потребления электрической энергии (мощности) по всем или некоторым часам суток путем их уменьшения до 9 часов дня за 1 день до суток, на которые осуществляется планирование потребления, путем направления соответствующей заявки в электронном виде с последующим направлением оригинала.

Предоставление потребителем (физическим лицом) показаний приборов учета.

Потребитель (физ. лицо) имеет право передавать показания приборов учета в период с 18-го по 25-е число текущего месяца и передавать полученные показания не позднее 25-го числа текущего месяца, одним из способов:

- по телефонам, указанным в платежном документе;
- по телефонам горячей линии;
- по телефонам call-центра;
- указывать показания в выставляемом компанией платежном документе при оплате платежного документа;
- личного кабинета;
- sms;
- иными способами, незапрещенными действующим законодательством Российской Федерации.

Предоставление потребителем (юридическим лицом) показаний приборов учета.

Показания расчетных приборов учета снимаются Потребителем (покупателем) и сетевой

	<p>организацией, заносится в ведомость с последующим составлением Акта снятия показаний расчетных приборов учета.</p> <p>Показания расчетных приборов снимаются следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на подстанциях сетевых организаций - 00 часов 00 минут 1-го дня месяца, следующего за расчетным периодом. - на электрооборудовании Потребителя – Потребитель снимает показания расчетных приборов учета в последний день расчетного месяца и передает их Гарантирующему поставщику, а также в сетевую организацию, к которой Потребитель технологически присоединён, не позднее второго числа месяца, следующего за расчетным.
<p>Предоставление покупателем (исполнителем коммунальных услуг) показаний приборов учета.</p>	<p>Показания приборов учета сообщаются Покупателем Гарантирующему поставщику не позднее первого числа месяца, следующего за расчетным, с последующим предоставлением Акта снятия показаний расчетных приборов учета.</p>
<p>Потребитель (покупатель) обязан оплачивать за потребленную электрическую энергию (мощность).</p>	<p>Оплата производится в следующем порядке:</p> <ul style="list-style-type: none"> - до 10 числа текущего месяца - 30% стоимости электрической энергии (мощности) в подлежащем оплате объеме покупки в месяце, за который осуществляется оплата; - до 25 числа текущего месяца – 40% стоимости электрической энергии (мощности) в подлежащем оплате объеме покупки в месяце, за который осуществляется оплата; - стоимость объема покупки электрической энергии (мощности) в месяце, за который осуществляется оплата, за вычетом средств, внесенных Потребителем в течение этого месяца, оплачивается до 18 числа месяца, следующего за месяцем, за который осуществляется оплата (окончательный расчет).

Потребитель (физическое лицо) обязан оплачивать за потребленную электрическую энергию (мощность).	Не позднее 10-го числа месяца, следующего за расчетным периодом.
Покупатель (исполнитель коммунальных услуг) обязан оплачивать за потребленную электрическую энергию (мощность)	Не позднее 15-го числа месяца, следующего за расчетным периодом.
Энергосбытовые организации обязаны оплачивать за потребленную электрическую энергию (мощность).	- до 1 числа текущего месяца - 50% стоимости электрической энергии (мощности) в подлежащем оплате объеме покупки в месяце, за который осуществляется оплата.
Покупатели, приобретающие электрическую энергию (мощность) для ее поставки населению, обязаны оплачивать стоимость поставленной электрической энергии (мощности) в объеме потребления населения за расчетный период.	- до 15-го числа месяца, следующего за расчетным периодом.
Пролонгация действующего договора энергоснабжения (с физическим лицом).	Договор является бессрочным.
Пролонгация действующего договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)) для потребителей (покупателей).	На стадии заключения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)) предусматривается возможность автоматической пролонгации (в случае наличия правоустанавливающих документов на объект электроснабжения).
Уведомление потребителя (покупателя) о предложениях по внесению изменений в условия договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)) по инициативе компании с указанием причин внесения изменения.	В случае принятия после заключения договора законов и (или) иных нормативных правовых актов, устанавливающих иные правила исполнения публичных договоров или содержащих иные правила деятельности компании, установленные такими документами новые нормы обязательны для сторон с момента их вступления в силу, если самими нормативными правовыми актами не установлен иной срок. В случае если новая норма предусматривает положение, которое может быть изменено соглашением сторон, то стороны обязуются достичь такого соглашения в течение 1 месяца с момента вступления в силу нормативных правовых актов, при не достижении согласия в указанный срок согласованным является условие, определенное в нормативном правовом акте. Действие такого условия

	распространяется на отношения сторон, возникшие с даты вступления в силу нормативного правового акта, независимо от даты достижения соглашения по нему.
Уведомление потребителя (покупателя) о возможности изменения условий договора энергоснабжения по инициативе потребителя, а при невозможности изменения условий договора - уведомление с обоснованием отказа от внесения изменений в договор с приведением причин отказа.	В случае принятия после заключения договора законов и (или) иных нормативных правовых актов, устанавливающих иные правила исполнения публичных договоров или содержащих иные правила деятельности компании, установленные такими документами новые нормы обязательны для сторон с момента их вступления в силу, если самими нормативными правовыми актами не установлен иной срок. В случае если новая норма предусматривает положение, которое может быть изменено соглашением сторон, то стороны обязуются достичь такого соглашения в течение 1 месяца с момента вступления в силу нормативных правовых актов, при не достижении согласия в указанный срок согласованным является условие, определенное в нормативном правовом акте. Действие такого условия распространяется на отношения сторон, возникшие с даты вступления в силу нормативного правового акта, независимо от даты достижения соглашения по нему.
Предоставление потребителю (покупателю) подписанного договора (либо дополнительного соглашения к договору) с измененными условиями договора по инициативе потребителя.	В течение 30 дней, не считая дня письменного обращения потребителя с обоснованием изменения условий договора.
Осуществления контроля за режимом электропотребления потребителя (покупателя) путем составления графиков электрических нагрузок.	2 раза в год.
Проведение сверки расчетов потребленную электрическую энергию (мощность) с составлением акта.	Один раз в год, если иное не оговорено условиями договора, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Максимальный срок для подготовки документов по результатам сверки - 3 дня.
3. Организация работы с потребителем (покупателем) в случае неисполнения или	

ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)).

3.1. Организация работы с потребителем (физ. лицо) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энергоснабжения

Уведомление потребителя о возможном ограничении снабжения электрической энергией (мощности).

Уведомление потребителя о планируемом введении ограничения режима потребления и вручается под расписку либо заказным письмом (с описью вложения) или иным способ предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

Ограничение, возобновление снабжения электрической энергии

В соответствии с федеральными законами и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

3.2. Организация работы с потребителем (покупателем) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности))

Уведомления потребителя (покупателя) об ограничении режима потребления электрической энергии (мощности).

Уведомление потребителя (покупателя) о планируемом введении ограничения режима потребления и вручается потребителю (покупателю) под расписку либо направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении, факсом или иным способом предусмотренным договором энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)).

Ограничение, возобновление снабжения электрической энергии

В соответствии с федеральными законами и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

4. Контрольные снятие показаний и проверки приборов учета.

Проверки расчетных приборов учета включают визуальный осмотр схемы подключения энергопринимающих устройств и схем соединения приборов учета, проверку соответствия приборов учета требованиям правил розничных рынков, проверку состояния прибора учета, наличия и сохранности контрольных пломб и знаков визуального контроля, а также снятие показаний приборов учета.

В соответствии с федеральными законами и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

Контрольное снятие показаний приборов учета производится для проверки правильности снятия показаний расчетных приборов учета потребителем (исполнителем коммунальных услуг).

Проверки расчетных приборов учета потребителей (граждан-потребителей) категории.

5. Установка/замена прибора учета (для потребителей компании 1 группы)

Принятие заявления от потребителя о установке/замене прибора учета

В соответствии с федеральными законами и иными нормативно-

Уведомление потребителя о согласовании даты и времени проведения работ	правовыми актами Российской Федерации.
Непосредственное проведение работ	
Составление акта о снятии прибора учета с эксплуатацию и приема прибора учета в эксплуатацию	
Внесение изменений в договор энергоснабжения	
6. Выставление платежного документа.	
<p>Подготовка и предоставление потребителям платежных документов на оплату потребленной электрической энергии:</p> <ul style="list-style-type: none"> - граждан-потребителей - исполнителям коммунальных услуг - потребителям (покупателям) 	В соответствии с федеральными законами и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации в области электроэнергетики.
7. Оперативное реагирование в целях устранения причин, повлекших перерыв бесперебойного снабжения электроэнергией потребителя (покупателя).	
Оперативное реагирование в целях устранения причин, повлекших перерыв бесперебойного снабжения электроэнергией потребителя 3-й группы надежности энергоснабжения.	<p>Энергоприемники Потребителя относятся к третьей категории надежности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - допустимое число часов отключения в год, суммарно составляет не более чем на 72 часа и не более 24 часов подряд, включая срок восстановления подачи электрической энергии (мощности).
Оперативное реагирование в целях устранения причин, повлекших перерыв бесперебойного снабжения электроэнергией потребителя 1-й и 2-й группы надежности энергоснабжения.	<p>По схеме электроснабжения энергопринимающие устройства Потребителя относятся к 1 категории надежности:</p> <p>а) в нормальном режиме должны обеспечиваться электроэнергией от двух независимых взаимно резервирующих источников питания;</p> <p>б) перерыв в электроснабжении при нарушении электроснабжения от одного из источников питания может быть допущен на время автоматического восстановления питания.</p> <p>Для электроснабжения особой группы потребителей 1 категории должно предусматриваться дополнительное питание от третьего независимого взаимно резервирующего источника питания.</p> <p>Электроприемники второй категории надежности - электроприемники, перерыв электроснабжения которых приводит к массовому</p>

	<p>недоотпуску продукции, массовым простоям рабочих, механизмов и промышленного транспорта, нарушению нормальной деятельности значительного количества городских и сельских жителей.</p> <p>По схеме электроснабжения энергопринимающие устройства Потребителя относятся ко 2 категории надежности:</p> <p>а) в нормальном режиме рекомендуется обеспечивать электроэнергией от двух независимых взаимно резервирующих источников питания;</p> <p>б) перерыв в электроснабжении при нарушении электроснабжения от одного из источников питания может быть допущен на время включения резервного питания действиями дежурного персонала или выездной оперативной бригады. В случае несоответствия существующей (фактической) схемы электроснабжения категории надежности Потребитель обязан в месячный срок обеспечить установку резервного источника и поддерживать такой источник в состоянии готовности к использованию в случае возникновения аварийных отключений или введения ограничения потребления электрической энергии.</p> <p>В случае невыполнения Потребителем указанного требования Гарантирующий поставщик (сетевая организация) не несет ответственности за нарушение условия о категории надежности по договору.</p>
<p>Оперативное реагирование в целях устранения причин, повлекших перерыв бесперебойного снабжения электрической энергией потребителя.</p>	<p>По мере поступления устной или письменной зарегистрированной информации от неанонимного источника</p>

ГЛАВА 4 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1. Информационное взаимодействие с потребителями имеет следующие формы:
 - массовое информационное взаимодействие;

- индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;
- предоставление информации по инициативе компании.

2. Массовое информационное взаимодействие заключается в проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящие и потенциальные потребители, партнеры и сотрудники) о деятельности компании, возможных каналах связи.

3. Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией - СМИ.

4. Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу потребителя. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым потребителю услугам, должна предоставляться ему по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для потребителя форме.

4.1. Консультации предоставляются последующим вопросам:

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

4.2. Каналы информационного взаимодействия при предоставлении консультаций: очные, заочные.

4.2.1. Очные консультации предоставляются потребителям в офисах (обособленных подразделениях - отделениях ООО «ТольяттиЭнергоСбыт»).

4.2.2. Консультантами являются сотрудники ООО «ТольяттиЭнергоСбыт». Инженеры по работе с потребителями предоставляют потребителю подробную консультацию.

4.2.3. Заочные консультации предоставляются потребителям по телефону, по почте.

4.2.4. Письменные ответы направляются сотрудником компании на письменный запрос потребителя или в случае поступления жалобы.

4.3. Интернет консультации предоставляются потребителю, отправившему в компанию через веб-сайт e-mail.

4.4. На вопросы потребителя отвечает соответствующий специалист компании.

4.5. Для предоставления ответов специалист использует информационную базу и консультации со специалистами компании, отвечающими за сферу запроса потребителя.

5. Предоставление потребителю информации по инициативе компании также как и консультации по запросу осуществляется через очные, заочные и интернет каналы информационного взаимодействия.

5.1. По инициативе компании потребителям предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания/сообщения.

5.2. К справочной информации относятся:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность компании и представленных в нем компаний;

- настоящий Стандарт;

- перечни документов, необходимых для выполнения действий входящих в компетенцию сотрудников компании;

- образцы оформления документов и требования к ним;

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых потребителям предоставляются документы, необходимые для выполнения действий входящих в компетенцию компании;

- схема размещения специалистов и режим приема ими потребителей;

- порядок информирования о ходе исполнения;

- порядок получения консультаций;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию компании.

5.3. К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

- о наличии задолженности;

- о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;

- о полном и (или) частичном введении ограничения;

- об изменении тарифов или правил предоставления услуг.

5.4. Очное информирование включает информационные стенды, расположенные в центральном офисе и отделениях ООО «ТольяттиЭнергоСбыт», буклеты и брошюры, распространяемые там же.

5.5. На информационных стендах и в распространяемых в помещениях центрального офиса и отделениях ООО «ТольяттиЭнергоСбыт» брошюрах и буклетах потребители могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности компании.

5.6. В качестве напоминания применяется адресное распространение информационных листовок с указанием ФИО потребителя и суммой задолженности за предоставленные услуги.

5.7. Заочное информирование включает в себя процедуру обзвона потребителей операторами или с помощью рассылки по электронной почте, в зависимости от выбранной потребителем формы оповещения.

5.8. Интерактивное информирование включает в себя:

- процедуру индивидуального автоматического информирования;
- справочную информацию, размещенную на сайте.

5.9. Автоматическое информирование применяется для адресного распространения напоминаний для потребителей.

5.10. Используется два типа автоматического информирования: телефонное, e-mail. Выбор типа информирования зависит от информации, предоставленной в компанию потребителем.