

«Утверждаю»

Генеральный директор

АО «Электросеть»

 **А.В. Шитов**



**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
(ПОКУПАТЕЛЕЙ)**

АО «Электросеть»

2018 год

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. Настоящий стандарт обслуживания потребителей (покупателей) (далее – Стандарт) применяется структурными подразделениями и клиентскими офисами АО «Электросеть» (далее – Компания) при организации обслуживания физических и юридических лиц. Он устанавливает общие требования к клиентскому обслуживанию, включая правила и характеристики очного и заочного обслуживания.
2. Стандарт утвержден приказом генерального директора АО «Электросеть» от 23.08.2018 года № 108/1 и введен в действие с 01.09.2018 года.
3. Стандарт обязателен для исполнения персоналом всех структурных подразделений и клиентских офисов Компании.
4. При существенных изменениях условий предоставления услуг на рынке в Стандарт Компании вносятся изменения и дополнения.
5. Стандарт доводится до сведения потребителей (покупателей) и других заинтересованных сторон путем публикации на веб-сайте Компании.

СОДЕРЖАНИЕ

	Предисловие	2
1	Общие положения	4
2	Нормативные ссылки	4
3	Определения терминов, применяемых в Стандарте	5
4	Цели и задачи	7
5	Принципы взаимодействия с Клиентами	9
6	Организация очного обслуживания	12
7	Организация заочного обслуживания	19
8	Организация интерактивного обслуживания	21
9	Информационное обеспечение Клиентов	22
10	Требования к работе с договорами энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности))	23
	Приложение I	28

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Стандарт является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с потребителями (покупателями) при оказании услуг в сфере электроснабжения, а также дополнительных услуг, предоставляемых компанией.

1.2. Стандарт обязателен для исполнения персоналом всех структурных подразделений и клиентских офисов Компании.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1 В Стандарте использованы нормативные ссылки и учтены требования следующих нормативно-правовых документов:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный Закон от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»;
- Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Постановление Правительства от 4 мая 2012 г. № 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»;
- Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания услуг по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. № 861;
- Постановление Правительства РФ от 6 мая 2011 года № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2012 г. № 124 «О правилах, обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами для целей оказания коммунальных услуг»;
- ГОСТ Р 53368–2009 «Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергией»;

3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ, ПРИМЕНЯЕМЫХ В СТАНДАРТЕ

Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения:

Гарантирующий поставщик электрической энергии – коммерческая организация (АО «Электросеть», далее Компания), обязанная в соответствии с Федеральным законом или добровольно принятыми обязательствами заключить договор купли-продажи электрической энергии или договор энергоснабжения с любым обратившимся к нему потребителем или лицом, действующим от имени и в интересах потребителя и желающим приобрести электрическую энергию.

Договор энергоснабжения (купли-продажи) – договор, заключаемый с потребителем (покупателем), приобретающим электрическую энергию для собственных нужд или с целью перепродажи.

Розничные рынки электрической энергии – сфера обращения электрической энергии вне оптового рынка с участием потребителей (покупателей) электрической энергии.

Субъекты розничных рынков – потребители (покупатели), исполнители коммунальной услуги, гарантирующие поставщики, энергосбытовые, энергоснабжающие организации, производители электрической энергии (мощности) на розничных рынках, сетевые организации, субъекты оперативно-диспетчерского управления в электроэнергетике, осуществляющие оперативно-диспетчерское управление на розничных рынках (системный оператор и субъекты оперативно-диспетчерского управления в технологически изолированных территориальных электроэнергетических системах).

Объекты электросетевого хозяйства – линии электропередачи, трансформаторные и иные подстанции, распределительные пункты и иное предназначенное для обеспечения электрических связей и осуществления передачи электрической энергии оборудование.

Услуги по передаче электрической энергии – комплекс организационно-технологических связанных действий, в том числе оперативно-технологическому управлению, обеспечивающих передачу электрической энергии и через технические устройства электрических сетей в соответствии с обязательными требованиями.

Потребитель (покупатель) – физическое или юридическое лицо, осуществляющее пользование электрической энергией (мощностью). Потребитель (покупатель) становится

Клиентом Компании, при заключении договора энергоснабжения или договора купли-продажи электрической энергии.

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

Прибор учета – прибор учета, совокупность приборов учета и измерительных трансформаторов тока и (или) напряжения, соединенных между собой по установленной схеме, предназначенная для измерения объемов электрической энергии в одной точке поставки.

Жалоба – направленное Клиентом в адрес Компании или должностного лица Компании письменное или устное заявление о нарушении или угрозе нарушения охраняемых законом интересов Клиента.

Заочное обслуживание – обслуживание Клиентов без личного контакта с сотрудниками Компании, в том числе по телефону, почте или сети Интернет.

Интерактивное обслуживание – форма заочного обслуживания Клиентов с использованием сети Интернет.

Личный кабинет – интерактивный сервис, позволяющий Клиенту физическому лицу отслеживать состояние своих лицевого счетов.

Обратная связь – электронная приемная для Клиентов на веб-сайте Компании.

Обращение – направленное Клиентом в адрес Компании или должностного лица Компании письменное или устное заявление. Обращение может представлять запрос о предоставлении информации, предоставлении услуги, выполнении работы т.п.

Очное обслуживание – обслуживание Клиентов посредством личного контакта с сотрудниками Компании.

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

Система управления взаимоотношениями с Клиентами – 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 взаимодействия с Клиентами. Включает такие подсистемы, как изучение потребностей и ожиданий, управление контактами с Клиентами и др.

Центр очного обслуживания Клиентов, Клиентский офис – офис компании, предназначенный для очного обслуживания Клиентов и приема обращений по вопросам энергопотребления, заключения договоров энергоснабжения и купли-продажи электрической энергии, расчетов за поставленную электроэнергию, создания комфортной, эргономичной среды

взаимодействия и повышения эффективности обслуживания.

Short Message Service (SMS) – (короткое текстовое сообщение) текстовые сообщения объемом не более 160 знаков, используемые в основном

для коммуникации и обмена информацией, распространяются посредством мобильной телефонии и через Интернет.

4. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

4.1 Целью данного Стандарта является установление норм и правил взаимодействия с Клиентами, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия Компании и Клиента, а также оказание услуги по урегулированию взаимоотношений с контрагентами по всему комплексу услуг, связанных с энергоснабжением.

4.2 Обслуживание Клиентов Компанией осуществляется в соответствии со следующими требованиями:

- 4.2.1 осуществление разработки, размещения и опубликования разработанных форм договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ;
- 4.2.2 заключение с Клиентом договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- 4.2.3 наличие и функционирование центров очного обслуживания Клиентов, а также осуществление заочного обслуживания Клиентов (обслуживание с безличным контактом или без контакта с работниками организации, в том числе по телефону, почте или через сеть), а также обеспечение наличия бесплатных телефонных или телекоммуникационных каналов связи между гарантирующим поставщиком и потребителями (покупателями);
- 4.2.4 снятие и прием показаний приборов учета, а также обеспечение приема показаний приборов учета от потребителей (покупателей) способами, допускающими возможность удаленной передачи сведений о показаниях приборов учета (телефон, сеть Интернет и др.);
- 4.2.5 обеспечение выставления потребителю (покупателю) счетов на оплату электрической энергии способами, допускающими возможность их удаленной передачи (почта, сеть Интернет и др.);
- 4.2.6 обеспечение потребителю (покупателю) возможности внесения платы по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) различными способами, в том числе непосредственно гарантирующему поставщику без оплаты комиссии (для граждан);
- 4.2.7 организация приема обращений потребителей (покупателей) по вопросам поставки некачественной электрической энергии или

прекращения поставки электрической энергии, а также консультирования потребителей (покупателей) о причинах поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии;

4.2.8 организация приема иных обращений потребителей (покупателей) в адрес гарантирующего поставщика письменно или устно, в том числе посредством телефонной связи, сети Интернет, электронной почты, а также оперативного ответа на них по существу с возможностью решения вопроса потребителя (покупателя) за 1 обращение;

4.2.9 предоставление потребителю (покупателю) путем размещения в центрах очного обслуживания и (или) на официальном сайте в сети Интернет, а также по его запросу следующей информации:

- документы, необходимые для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), порядок его заключения, а также порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора с потребителем (покупателем);

- формы договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), разработанные и размещенные гарантирующим поставщиком;

- разработанные и внедренные гарантирующим поставщиком стандарты качества обслуживания потребителей (покупателей) и изменения указанных стандартов;

- порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));

- порядок и условия приема показаний приборов учета и последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;

- возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, а по запросу потребителя (покупателя) – размер задолженности по оплате электрической энергии (мощности);

- размер и порядок расчета стоимости электрической энергии, действующие тарифы;

- график обслуживания потребителей (покупателей) в центрах очного обслуживания потребителей (покупателей), а также адреса и телефоны указанных центров;

- порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика;

- иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей (покупателей), и ответы на них.

4.3 Стандарт определяет и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия:

- текущее обслуживание (очное, заочное и интерактивное);
- реагирование на жалобы и обращения, обеспечение «обратной связи»;
- оценка степени удовлетворённости качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания;
- осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием Клиентов, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям Клиентов;
- анализ потребностей и ожиданий Клиентов посредством обработки их обращений;

4.4 Стандарт определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворённости Клиентов качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания:

- оптимизация внутренних бизнес-процессов, связанных с обслуживанием Клиентов;
- оптимизация затрат потребителей (покупателей) и компании;
- создание комфортных условий и доброжелательного отношения к Клиенту.

5. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

5.1 Ценности и принципы взаимодействия со всеми группами Клиентов определяются исходя из обеспечения бесперебойного энергоснабжения, доступность всего спектра услуг, связанных с процессом приобретения и потребления электрической энергии (мощности). Клиентоориентированный подход Компании основан на системном взаимодействии с Клиентами, отслеживании и анализе их потребностей, изучения их мнения о качестве обслуживания и использовании принципа «обратной связи».

5.2 Основными принципами взаимодействия Компании с Клиентами являются:

Территориальная доступность. Клиентам гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений во всех центрах обслуживания Клиентов.

Организационная и информационная доступность. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с Клиентами Компании, которая носит публичный характер и предоставляется в

доступной форме. Клиенты надлежащим образом информируются о существенных новостях компании, договорных условиях электроснабжения о стоимости услуг, порядке формирования и размере цены на электроэнергию (мощность), а также, о наборе сервисных услуг, предоставляемых Компанией.

Принцип «обратной связи». Осуществление изменений в деятельности компании в ответ на потребности и ожидания Клиентов.

Принцип «объективности». Клиентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в сроки, установленные данным Стандартом.

5.3 Клиентам, физическим и юридическим (должностным) лицам, обеспечивается защита персональных данных. Компания использует полученную от Клиентов персональную информацию, такую как имя и фамилия, адрес, адрес электронной почты, номера телефона и факса, исключительно с целью исполнения обязательств по договору энергоснабжения с привлечением на основании заключенных договоров, содержащих условие об обеспечении требований законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, третьих лиц для выполнения следующих работ: снятие показаний индивидуальных, общих (квартирных), коллективных (общедомовых) приборов учета, подготовка и доставка потребителю (покупателю) платежных документов на оплату потребленной энергии (мощности), начисление платы за услуги энергоснабжения, подготовка и доставка Клиенту уведомлений, извещений об ограничении режима электропотребления, прием платежей за услуги электроснабжения.

5.4 Система обслуживания в компании организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и стоимости обслуживания и удовлетворение требований Клиентов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.5 В Компании на все структурные подразделения, непосредственно занятые в работе с Клиентами, возлагаются следующие функции:

- организация обслуживания Клиентов с учётом положений Стандарта, договорных обязательств, регламентов и других нормативных актов;
- приём, обработка и анализ поступивших обращений;
- работа с жалобами;
- изучение потребностей и мониторинг степени удовлетворённости Клиентов;
- сбор и предоставление руководству Компании отчётов по взаимодействию с Клиентами и предложений по улучшению качества их обслуживания;
- организация порядка на рабочем месте в Центрах очного обслуживания

Клиентов;

- иные задачи, указанные в должностных инструкциях.

5.6 Руководители и специалисты (ответственные исполнители структурного подразделения Компании, в функции которого входит оказание услуг) других структурных подразделений взаимодействуют с Центром очного обслуживания Клиентов. Каждое из структурных подразделений, деятельность которых затрагивает интересы Клиентов, даёт предложения по улучшению работы с ними и участвует в реализации соответствующего плана мероприятий.

5.7 Компания предоставляет Клиентам возможность свободного выбора любого из трёх типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений Клиента.

5.8 Для создания и поддержания системы обслуживания Клиентов компания обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за организацию обслуживания и взаимодействие с Клиентами;
- соответствующим образом оборудованных помещений для приёма Клиентов;
- компьютерного оборудования и единого программного обеспечения для осуществления расчётов с Клиентами и формирования необходимых отчётов;

5.9 С учетом настоящего Стандарта разрабатываются следующие организационно-распорядительные документы:

- положения о структурных подразделениях Компании, которые взаимодействуют с Клиентами;
- планы мероприятий, направленных на улучшение качества обслуживания Клиентов.

5.10 Эффективность процесса взаимодействия с Клиентами характеризуется в Компании следующими параметрами:

- единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия с Клиентами;
- индивидуальный подход к Клиентам;
- минимизация времени Клиента, затраченного на получение услуги;
- оперативность реагирования на жалобы и устранение выявленных недостатков в работе с Клиентами;

- полнота, актуальность, достоверность информации, используемой при взаимодействии с Клиентами;

5.11. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия Компании с Клиентами при оказании услуг энергоснабжения являются:

- Обеспечение качественного исполнения обязательств по договору энергоснабжения.

С целью обеспечения исполнения обязательств по договору энергоснабжения в Компании организован процесс приема обращений от Клиентов по вопросам поставки электрической энергии, ненадлежащего электроснабжения или прекращения поставки электрической энергии, а также процесс доведения информации до Клиентов о причинах прекращения поставки электрической энергии. При этом Компания, в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации, имеет право обратного требования к лицам, в том числе сетевым организациям, за действия которых оно несет ответственность перед Клиентами по договору энергоснабжения.

- Системное повышение качества обслуживания Клиентов.

Обслуживание включает в себя заключение и исполнение договора энергоснабжения (договора купли-продажи электрической энергии (мощности)), прием показаний приборов учета, начисление платы и сбор денежных средств с Клиентов, организация приема всех обращений в адрес Компании, а также информирование потребителей (покупателей) по вопросам, связанным с процессом электроснабжения в соответствии с требованиями, действующего законодательства.

5.12 С целью информирования Клиентов по вопросам, связанным с процессом электроснабжения, Компания размещает в центрах очного обслуживания и (или) на официальном сайте www.oao-elektroset.ru информацию по перечню, в соответствии с п. 4.2.9 настоящего Стандарта.

5.13 Размер задолженности за электроэнергию (мощность) предоставляется по запросу Клиента, а также указывается в актах сверки, уведомлениях о платежах и уведомлениях об ограничении режима потребления электрической энергии.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

6.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании.

6.1.1 Очное обслуживание Клиентов осуществляется в центрах очного обслуживания Клиентов (Клиентских офисах) расположенных по адресам:

- г. Мытищи, ул. Угольная д.1:
 - по вопросам заключения договоров энергоснабжения с физическими и юридическими лицами;
 - по вопросам расчетов за потребленную электроэнергию, оформления платежных документов физических лиц, потребляющих электроэнергию для собственных бытовых нужд;
- г. Мытищи, ул. Трудовая д.20а:
 - по вопросам расчетов за потребленную электроэнергию, оформлению платежных документов юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц - собственников нежилых помещений;
 - по вопросам расчетов за потребленную электроэнергию, оформлению платежных документов физических лиц, потребляющих электроэнергию для собственных бытовых нужд;
 - по вопросам эксплуатации узлов и приборов учета электрической энергии.

6.1.2 Очное обслуживание Клиентов осуществляется в течение всего рабочего дня по утвержденным графикам работы.

6.1.3 Количество и места расположения центров очного обслуживания Клиентов определяются исходя из принципа доступности очного обслуживания и охвата всей зоны деятельности Компании.

6.1.4 Во избежание возникновения непредвиденных ситуаций, в целях соблюдения общественного порядка, а также в целях осуществления контроля за качеством обслуживания Клиентов в центрах очного обслуживания потребителей (покупателей) предусмотрена возможность записи разговоров и видеонаблюдение.

6.1.5 График телефонного обслуживания в центрах очного обслуживания Клиентов должен совпадать с графиком работы центра очного обслуживания. При этом при очном обслуживании Клиентов приоритет отдается очному обслуживанию, ответ на телефонный звонок осуществляется при отсутствии контакта с клиентом.

6.2. Организация приема Клиентов.

6.2.1 Приём Клиентов организуется в центрах очного обслуживания с учетом разбивки по группам Клиентов (физические и юридические лица) и видов оказываемых услуг, указанных в п. 6.1.1. настоящего Стандарта.

6.2.2 Личный приём Клиентов физических лиц по общим вопросам должен осуществляться в клиентском зале.

6.2.3 Очное обслуживание осуществляется специалистами и руководителями структурных подразделений по направлениям.

6.2.4 Основным принципом очного обслуживания Клиентов является принцип «одного окна». Все регламенты и процедуры должны быть направлены на минимизацию количества дополнительных контактов Клиента с компанией.

6.2.5 В офисах, где в клиентском зале количество окон обслуживания превышает два, технический перерыв не может быть одновременно у всех сотрудников, осуществляющих личный прием Клиентов, относящихся к группе физические лица.

6.3. Требования к помещениям для приема Клиентов.

6.3.1. Необходимо размещение информационных указателей, оформленных в едином корпоративном стиле:

- у центрального входа в центр очного обслуживания размещается вывеска с названием, табличка с информацией о режиме работы;
- в холлах клиентских офисов должны быть вывески с номерами кабинетов и наименованием подразделения компании;

6.3.2 Вход и выход из клиентского зала должны быть оборудованы указателями и источниками аварийного освещения.

6.3.3 В целях безопасности все помещения центров очного обслуживания Клиентов и структурных подразделений компании оборудуются:

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

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

6.3.4 Ответственность за чистоту и порядок в офисном помещении несет непосредственный руководитель подразделения.

6.4. Требования к персоналу, осуществляющему прием Клиентов:

6.4.1 Требования к содержанию рабочего места:

- каждый сотрудник поддерживает чистоту и порядок на своем рабочем месте и следит за порядком в офисном помещении;
- на рабочем месте запрещен прием пищи, исключение составляет питьевая вода;
- недопустимо держать на рабочем месте: художественную литературу, журналы, газеты и прочие предметы, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности;
- на рабочем столе сотрудника должна располагаться табличка с указанием должности, фамилии, имени и отчества лица, ведущего прием потребителей (покупателей);
- необходимо наличие визитных карточек у руководителей компании, начальников, заместителей и специалистов структурных подразделений ведущих прием потребителей (покупателей).

6.4.2 Сотрудники должны поддерживать деловой стиль, который создает деловой имидж. Внешний вид сотрудника Компании не должен быть вызывающим или небрежным.

6.4.3. Требования по общению с Клиентами:

- с любым Клиентом сотрудники Компании ведут себя уважительно и приветливо;
- не должно возникать ситуации, когда Клиент находится в офисе Компании один;
- в случае, когда Клиент пришел к специалисту, которого в настоящее время нет, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может решить возникшую проблему.

6.5 Алгоритм очного обслуживания Клиентов.

6.5.1 Специалист Компании (специалист, кассир, инженер и др.) обращается к Клиенту с предложением помочь в решении вопроса, по которому Клиент посетил офис.

6.5.2 Специалист персонифицирует обращение с клиентом (спрашивает: «Как я могу к Вам обратиться?»), проводит сверку лицевого счёта, номер договора, уточняет у Клиента номер телефона, адрес эл.почты, согласие на обработку персональных данных, паспортные данные (для Клиентов физических лиц), характеристики объекта энергоснабжения, фиксирует информацию в базе данных по расчетам с Клиентами.

6.5.3 Специалист предоставляет необходимую информацию Клиенту по тематике обращения. Помогает Клиенту сформулировать вопрос, задаёт

уточняющие вопросы, чтобы максимально точно и быстро ответить на обращение Клиента.

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

6.5.5 Общение специалиста Компании с Клиентом завершается фразой: «Спасибо за обращение!».

6.5.6 Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с Клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Центры обслуживания Клиентов		
Обслуживание специалистом - консультация	Ожидание в очереди	до 10 минут
	Приём	10 минут
Обслуживание специалистом - кассовая операция	Ожидание в очереди	до 5 минут
	Приём	5 минут
Общее время обслуживания Клиента		не более 20 минут

6.6. Принципы урегулирования конфликтов.

6.6.1 Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов Клиентов.

6.6.2 Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Компании обязаны:

- стремиться действовать в интересах Клиента;
- уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт;
- соблюдать принцип конфиденциальности.

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

6.6.4 При разрешении конфликтных ситуаций с Клиентами действия сотрудников Компании, включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.

6.6.5 Сотрудники должны проявлять терпимость и тактичность при обращении с Клиентами, стремясь обеспечить их наилучшим сервисом, так как предупредительное отношение - это и есть создание наиболее благоприятных условий для длительных партнерских отношений.

6.7 Требования к зданиям, где располагаются Центры очного обслуживания Клиентов.

6.7.1 Очное обслуживание организуется:

- в местах с развитой городской инфраструктурой;
- по возможности на 1-ой линии домов по отношению к дороге;
- на 1-м этаже здания (оптимально);
- близко к транспортным маршрутам – не далее 500 метров от остановки общественного транспорта;

6.7.2 Помещения Центров очного обслуживания Клиентов должны обеспечивать беспрепятственный доступ Клиентов, в том числе граждан с ограниченными возможностями (маломобильные группы населения):

- лестница входной группы оборудована поручнями (при наличии более 3 ступенек);
- по возможности вход в здание должен быть оборудован специальными устройствами для людей с ограниченными возможностями (пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственное передвижение инвалидов) либо кнопками вызова.

При невозможности оборудовать помещение надлежащим образом организуется обслуживание инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями на дому и/или используется другой способ обеспечения доступности обслуживания.

6.7.3 Элементы интерьера здания и кассовой зоны выполнены в корпоративном стиле: вывески, указатели, информационные и рекламные баннеры, стенды и стойки с информацией, витрины, иные элементы оформления здания и помещения.

6.7.4 Придомовая территория (при нахождении Центра очного обслуживания на 1-м этаже многоквартирного жилого дома) и входная группа должны находиться в надлежащем состоянии:

- около входа в здание, где расположен центр очного обслуживания Клиентов, должна находиться урна для мусора;
- лестница и подход к входу очищены от льда и снега, убран мусор.

6.7.5 Рядом со зданием Центра очного обслуживания по возможности должно быть обеспечено наличие бесплатной парковки для Клиентов.

6.8 Требования к помещениям для приёма Клиентов и зонам клиентского обслуживания.

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

6.8.2. Зона обслуживания физических лиц включает в себя клиентский зал, разделенный на операционную зону для сотрудников и на зону ожидания Клиентов.

6.8.2 Операционная зона для сотрудников должна иметь площадь не менее 3,5 кв. м на 1 сотрудника.

6.8.3 Площадь зоны ожидания Клиентов, должна позволять разместить всех Клиентов в пиковые дни (часы) приёма (оптимально).

6.8.4 По возможности клиентский зал должен быть обеспечен системой кондиционирования.

6.8.5 Должна быть обеспечена возможность доступа Клиента в туалет (по требованию Клиента).

6.8.6 Сотрудники, осуществляющие приём и обслуживание Клиентов, должны сидеть к нему лицом. Столы расставляются в соответствии с этим требованием.

6.8.7 При обслуживании за столами со стороны Клиентов должен стоять стул. Стол со стороны Клиента должен быть освобожден от всех предметов, чтобы он имел возможность работать с документами. На столе должны быть письменные принадлежности для пользования Клиентом (бумага для записей, ручки с фиксацией).

6.8.9 Сотрудники клиентского зала должны быть обеспечены необходимым оборудованием и программным обеспечением рабочего места:

- компьютер с доступом на корпоративный сайт компании, ЛКК и в актуальную базу данных по расчетам с Клиентами;
- возможность доступа к внутреннему телефону (для связи с иными сотрудниками компании с целью решения проблемы Клиента), электронной почте.

6.8.10 Клиентский зал Центра очного обслуживания Клиентов оформляется в корпоративном стиле, в нем должно быть обеспечено наличие:

- стульев, банкетов или другой мебели для использования Клиентами во время ожидания в очереди;

- не менее 1 стула на 1 окно (стол) приёма Клиентов;
- отдельного стола или выделенного места в зоне ожидания для оформления документов во время ожидания приёма;
- канцелярских принадлежностей (ручек с фиксацией и бумаги для записей);
- мусорного ведра;
- кулера (по возможности);
- больших настенных часов.

6.9 Информационное обеспечение.

6.9.1 Информация, размещаемая в клиентском зале, должна быть оформлена в соответствии с едиными правилами и быть:

- актуальной (своевременное обновление);
- понятной для потребителей (покупателей);

6.9.2 Информационные материалы должны быть размещены в клиентском зале:

- на стойках у окон приёма;
- на столах и стойках с брошюрами в зоне ожидания;
- на стендах с информацией.

6.9.3 В каждом Центре очного обслуживания Клиентов должна быть размещена информация, соответствующая зоне группы Клиентов (физические и юридические лица), в соответствии с перечнем п. 4.2.9 настоящего Стандарта.

6.9.4 По возможности Центры очного обслуживания Клиентов должны быть оснащены платежными терминалами.

7. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Инфраструктура заочного обслуживания включает в себя два канала связи: телефон и переписка.

7.1. Порядок заочного обслуживания Клиентов посредством телефонной связи:

7.1.1 Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с Клиентами, указываются в договорах, в счетах на оплату, информационных стендах, размещенных в Центрах очного обслуживания Клиентов, на сайте Компании.

7.1.2 По телефонам для прямого телефонного контакта Клиент должен в момент разговора получить ответ на свой вопрос. В случае, если

специалист, ответивший на телефонный звонок Клиента, не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации для Клиента требует некоторого времени (более 2 минут), Клиенту сообщается об этом, его просят указать телефонный номер для связи, чтобы специалист Компании мог связаться с ним для решения вопроса Клиента.

7.1.3 В случае обращения Клиента по телефону для прямого телефонного контакта или по многоканальному телефону за получением информации о состоянии расчетов, уточнения количества проживающих и иной информации, которая носит конфиденциальный характер и связана с обработкой персональных данных, Клиент обязан представиться, назвать номер лицевого счета, договора и адрес. В случае если Клиент отказывается выполнить вышеуказанные требования, специалист Компании имеет право отказать ему в предоставлении запрашиваемой информации.

7.1.4 В случае если обращение Клиента содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес специалиста Компании, специалист имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор.

7.1.5 В Компании функционирует единый многоканальный номер для информирования и работы с Клиентами – 8 (495) 728-70-10.

7.1.6 Требования к специалистам Компании во время общения по телефону:

- отвечая на телефонный звонок, специалист Компании обязан вежливо поздороваться, произнести название Компании и свое имя;
- телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной;
- специалист, обслуживающий Клиента по телефону, обязан дать консультацию по интересующему Клиента вопросу, а в случае, если специалисту для этого требуется уточнение информации, он должен взять контактный телефон и перезвонить Клиенту после выяснения всех обстоятельств.
- в случае, когда специалист, у которого звонит телефон, обслуживает присутствующего Клиента, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег: телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания.
- недопустимо игнорирование телефонных звонков: не позднее, чем после третьего сигнала звонка должен следовать ответ. Данное требование выполняется работником с учетом п. 6.1.5. настоящего Стандарта;

7.2. Порядок заочного обслуживания Клиентов посредством переписки:

7.2.1 Письменное обращение может быть направлено Клиентом по юридическому адресу Компании либо представлено лично секретарю

Компании. Также Клиент может оставить обращение на сайте Компании www.oao-elektroset.ru в раздел «Электронная приемная», или написать на адрес электронной почты Компании elektroset@inbox.ru.

7.2.2 Любое письменное обращение в Компанию регистрируется.

7.2.3 Письменное обращение Клиента должно быть рассмотрено специалистами Компании в течение 30 календарных дней.

7.2.4 Ответ на письменное обращение Клиента должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного Клиентом, Ф.И.О. и телефон исполнителя и подписан уполномоченным на то должностным лицом Компании.

7.2.5 Действия по письменному обращению Клиента не производятся 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.

7.2.6 Письменное обращение Клиента не рассматривается и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные Клиента.

7.2.7 В случае письменного обращения Клиента за получением информации о состоянии расчетов, уточнения количества проживающих и иной информации, которая носит конфиденциальный характер и связана с обработкой персональных данных, Клиент обязан указать в обращении ФИО, номер лицевого счета, договора и адрес по которому производится энергоснабжение. В случае если Клиент отказывается выполнить вышеуказанные требования, или указанные в обращении данные не совпадают с данными в базе данных Клиентов, Компания имеет право отказать Клиенту в предоставлении запрашиваемой информации.

7.2.8 В случае, если Клиент обратился в Компанию посредством электронной почты или через «Электронную приемную» на сайте Компании, если иное требование не указано в обращении, ответ на обращение Клиента также направляется ему на электронную почту, указанную в обращении.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

8.1. Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания

8.1.1 Интерактивное обслуживание организуется на базе веб-сайта Компании www.oao-elektroset.ru. в разделах «Электронная приемная» и «Личный кабинет клиента»

8.1.2 С целью оперативного взаимодействия с Клиентами физическими лицами на веб-сайте Компании реализована возможность использования сервиса «Личный кабинет клиента».

Порядок работы данного сервиса:

На вкладке «Личный кабинет клиента» на странице веб-сайта Компании www.oao-elektroset.ru Клиенту нужно пройти регистрацию в соответствии с инструкцией.

В сервисе «Личный кабинет клиента» Клиент может передать показания прибора учета, сверить задолженность, увидеть информацию в проведенных начислениях и оплатах.

8.1.3 Обслуживание Клиентов посредством «Электронной приемной» осуществляется с учетом п. 7.2 настоящего Стандарта, на основе обращений, поступивших в Компанию путем заполнения Клиентами формы запроса в разделе «Электронная приемная» на сайте Компании.

9. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ

9.1 Информационное взаимодействие с Клиентами имеет следующие формы:

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

9.2 Массовое информационное взаимодействие заключается в размещении публикаций в СМИ о деятельности Компании, информировании Клиентов по вопросам, связанным с процессом электроснабжения путём размещения информации в Центрах очного обслуживания Клиентов или на официальном сайте www.oao-elektroset.ru, а также размещение информации о проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящие и потенциальные клиенты, партнеры и сотрудники) о деятельности компании, возможных каналах связи и т.д.

9.3 Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ и сайт компании www.oao-elektroset.ru.

9.4 Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу Клиента. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым Клиенту услугам, должна

предоставляться ему по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для Клиента форме.

9.5 Предоставление Клиенту информации по инициативе Компании осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия.

9.6 По инициативе Компании Клиентам предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания/сообщения.

9.7 К справочной информации относятся:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Компании;
- настоящий Стандарт;
- перечни документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию сотрудников Компании;
- образцы оформления документов и требования к ним;
- режим приема ими Клиентов;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию Компании.

9.8 К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

- о наличии задолженности и уведомления о введении полного (частичного) режима ограничения использования электроэнергии;
- об изменении тарифов или правил предоставления услуг.

9.9 Очное информирование включает информационные стенды, расположенные в центрах очного обслуживания потребителей (покупателей), информационные листовки и буклеты, распространяемые там же.

10. ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТЕ С ДОГОВОРАМИ ЭНЕРГОСНАБЖЕНИЯ (КУПЛИ-ПРОДАЖИ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ (МОЩНОСТИ))

10.1 Порядок взаимодействия с Клиентами при заключении договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)):

Действия по заключению договора	Требования к срокам исполнения
---------------------------------	--------------------------------

1. Прием заявления на заключение договора и необходимых документов от Клиента осуществляется в Центрах очного обслуживания Клиентов.	20 -30мин.
2.Письменное уведомление Клиенту о недостающих документах, необходимых для заключения договора либо об отказе в его заключении при наличии оснований, предусмотренных Постановлением правительства РФ от 04 мая 2012г. №442	В течение 5 рабочих дней с момента получения заявления.
3.Предоставление потребителю подписанного договора с приложениями к нему	В течение 30 дней с момента получения заявления при предоставлении всех необходимых документов для заключения договора. В течение 10 дней с момента получения заявления при предоставлении всех необходимых документов для заключения договора (для Клиентов физических лиц).
4.При наличии разногласий: отправка потребителю протокола согласования разногласий (нарочно или заказным письмом с уведомлением о получении).	В течении 10 дней со дня получения протокола разногласий.

10.2 Порядок взаимодействия с Клиентами при исполнении действующего договора:

Действия в рамках публичного договора	Сроки исполнения
1.Изменение условий договора	
1.1 Внесение изменений в договор по инициативе Клиента: Направление нового проекта договора, дополнительного соглашения к договору или письменного уведомления о внесенных изменениях. При невозможности внести изменения- письменное уведомление с обоснованием отказа о внесении изменений	В течении 30 дней с момента получения обращения от Клиента при предоставлении обоснования по внесению изменений.
1.2 Внесение изменений в договор по инициативе Компании: Направление Клиенту дополнительного соглашения или письменного уведомления об изменениях в договоре с указанием причины внесения изменений	В любой срок в течение срока действия договора.
2. Проведение замеров по определению показателей качества электрической энергии	В течение 10-ти дней с момента обращения клиента.
3. Направление запроса в электросетевую организацию о причинах перерыва бесперебойного электроснабжения (нарушение качества электроэнергии)	В течение 3-х дней с момента обращения клиента.
4. Контроль по средствам учета режимов	

электропотребления для Клиентов юридических лиц	не реже 1 раза в год
5. Предоставление Клиентам платежных документов.	
<p>5.1 Для Клиентов физических лиц:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на приеме в клиентских офисах - в домах, оборудованных системой АИИСКУЭ - посредством ЛКК - через Сбербанк России - через агента Все платежи - по электронной почте 	<p>по требованию;</p> <p>ежемесячно;</p> <p>в начале каждого расчетного периода;</p> <p>в начале каждого расчетного периода;</p> <p>в начале каждого расчетного периода;</p> <p>по требованию;</p>
<p>5.2 Для Клиентов юридических лиц:</p> <p>Компания предоставляет Клиенту платежные документы за фактически потребленную в расчетном периоде электроэнергию, согласно показаниям средств учета электроэнергии (счет, счет-фактуру и акты приема-передачи):</p> <ul style="list-style-type: none"> - При визите в Центр очного обслуживания Клиентов адресу: г.Мытищи, ул.Трудовая, д.20а; Тел.: 8-495-728-70-10; Пн-Чт: 8.00 - 17.00; Пт: 8.00 -15.45; Обед: 12.00-12.45 - по почте по указанному в договоре почтовому адресу. 	Начиная с 13 числа месяца, следующего за расчетным
6. Проведение сверки расчетов	
<p>6.1 Клиенту юридическому лицу акт сверки взаимных расчетов обязательно предоставляется по состоянию на 01 января каждого календарного года.</p> <p>6.2 Клиенту физическому лицу проведение сверки расчетов с оформлением корректирующего счета производится:</p> <ul style="list-style-type: none"> 6.2.1 На приеме в клиентских офисах. 6.2.2 По электронной почте. 6.2.3 По результатам контрольных снятий показаний электросчетчиков. 	<p>не реже 1 раз в год</p> <p>по требованию;</p> <p>по требованию;</p> <p>не чаще 1 раза в 6 месяцев;</p>
7. Прием показаний приборов учета	
<p>Прием показаний приборов учета осуществляется любым удобным способом.</p> <p>7.1 Для Клиентов физических лиц:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сообщением на приеме в клиентских офисах - Через сеть Интернет, ЛКК, посредством телефонной связи, по эл. почте 	<p>по рабочему графику Компании;</p> <p>ежемесячно;</p>
<p>7.2 Для Клиентов юридических лиц:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нарочно по адресу: г.Мытищи, ул.Трудовая, д.20а, каб.23-24; - по телефону.: 8-495-728-70-10; 	Ежемесячно потребитель обязуется производить снятие показаний приборов учета в последний день каждого месяца и в течение

<p>Пн-Чт: 8.00 - 17.00; Пт: 8.00 -15.45; Обед: 12.00-12.45</p> <p>- по электронной почте на адрес: en-sbyt-mytischi@yandex.ru</p> <p>- по факсу: 8-495-586-70-31</p>	<p>следующего рабочего дня предоставлять в АО «Электросеть» в письменном виде по установленной форме (Приложение №5) за подписью уполномоченного лица и скрепленного печатью предприятия. Форма отчета о потребленной электроэнергии размещена на сайте www.oao-elektroset.ru</p>
<p>8. Проверка правильности работы расчетного прибора учета (измерительного комплекса), наличие пломб.</p>	<p>Посещение потребителя инспектором не чаще 1 раза в 6 месяцев.</p>
<p>9. Обеспечение возможности внесения платы за потребленную электрическую энергию</p>	
<p>9.1 Для Клиентов физических лиц:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Кассы и терминалы в Клиентских офисах. - Офис МУП "Расчетный центр". - В личном кабинете клиента АО "Электросеть" (ЛКК). - Сбербанк ОнЛа@йн. - Компания «ВсеПлатежи». - Почта России. - Компания ЕСГП - Иными способами 	<p>по рабочему графику Компании;</p> <p>по рабочему графику Компании; круглосуточно;</p> <p>круглосуточно;</p> <p>круглосуточно;</p> <p>по рабочему графику Компании;</p> <p>по рабочему графику Компании;</p> <p>по рабочему графику Компании;</p>
<p>9.2 Для Клиентов юридических лиц:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличными в кассу АО «Электросеть» по адресам: - г.Мытищи, ул.Трудовая, д.20а; - г.Мытищи, ул.Угольная, д.1 <p>Время работы касс указано на сайте www.oao-elektroset.ru</p> <ul style="list-style-type: none"> - перечислением на расчетный счет АО «Электросеть» (платежными поручениями); - через Сбербанк-онлайн (полная версия) 	<p>Согласно п.82 Постановления Правительства РФ №442 от 04.05.2012 г. оплата производится:</p> <ul style="list-style-type: none"> - до 10 числа расчетного месяца - 30 % стоимости объема покупки электроэнергии в месяце, за который осуществляется оплата; - до 25 числа расчетного месяца - 40 % стоимости объема покупки электроэнергии в месяце, за который осуществляется оплата; - до 18 числа месяца, следующего за расчетным – стоимость фактического потребления в расчетный период с учетом ранее произведенных платежей в счет оплаты за расчетный период.
<p>10. Предоставление Клиенту информации в рамках договора</p>	
<p>10.1 Для Клиентов физических лиц:</p> <p>10.1.1 Информирование потребителя о задолженности по оплате электрической энергии производится посредством:</p> <ul style="list-style-type: none"> - по телефону; - посредством электронной почты; - на приеме в клинских офисах; - в письменном виде, путем направления уведомления и извещения. 	<p>по факту получения информации, в течение рабочего дня;</p> <p>по факту появления информации;</p>

<p>10.1.2 Предоставление справки об отсутствии задолженности;</p> <p>10.1.3 Информирование потребителя об изменении тарифов производится через электронные и печатные СМИ, через платежные документы;</p>	<p>по факту запроса;</p> <p>В сроки, установленные действующим законодательством;</p>
<p>10.2 Для Клиентов юридических лиц: Информирование потребителя о задолженности по оплате электрической энергии производится посредством:</p> <p>- электронного сообщения с адреса uvedomlenie@oao-elektroset.ru на адрес электронной почты, указанный в Договоре для направления Клиенту уведомления о введении ограничения режима потребления.</p> <p>-sms-сообщений с номера 8-906-763-76-44 на номер мобильного телефона Клиента, указанного в Договоре.</p>	<p>По факту получения информации. В течение рабочего дня</p>
<p>11. Работа с Клиентами при неисполнении или ненадлежащем исполнении ими обязательств по договору энергоснабжения</p>	
<p>11.1 Для Клиентов физических лиц: Уведомление о возможном ограничении режима потребления электроэнергии с указанием основания, предусмотренного договором или действующим законодательством.</p> <p>11.2 Для Клиентов юридических лиц: В случае нарушения обязательств по оплате электроэнергии Клиенту направляется уведомление от имени Компании с указанием номера договора, наименования Клиента, основания введения ограничения, суммы задолженности, срока оплаты и даты введения ограничения режима потребления электроэнергии.</p> <p>С адреса uvedomlenie@oao-elektroset.ru на адрес электронной почты, указанный в Договоре для направления Клиенту уведомления о введении ограничения режима потребления. С номера 8-906-763-76-44 посредством направления короткого текстового сообщения (смс-сообщение) на номер мобильного телефона Клиента, указанного в Договоре.</p>	<p>Направляется заказным письмом с уведомлением о вручении или лично потребителю под расписку в сроки, предусмотренные действующим законодательством</p> <p>Потребитель уведомляется о введении ограничения режима потребления однократно</p>
<p>11.3 Ограничение, прекращение и возобновление подачи электрической энергии</p>	<p>В соответствии с условиями договора и действующим законодательством.</p>
<p>12. Расторжение договора в одностороннем порядке</p>	
<p>- по инициативе Клиента</p>	<p>Письменное уведомление не</p>

-по инициативе Компании	<p>позднее чем за 20 рабочих дней до заявляемой даты расторжения</p> <p>Письменное уведомление потребителя за 10 рабочих дней до заявляемой даты расторжения</p>
-------------------------	--

Приложение 1
 к Стандарту качества
 обслуживания Клиентов
 АО «Электросеть»

Перечень Центров очного обслуживания Клиентов (клиентских офисов)
 АО «Электросеть»

№ п/п	Наименование	Место нахождения	Телефон
1	Центр очного обслуживания Клиентов	г.Мытищи, ул.Угольная, д.1	8 (495) 728-70-10
2	Центр очного обслуживания Клиентов	г.Мытищи, ул.Трудовая, д.20А	8 (495) 728-70-10