

**СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ
ЗАО «Самарагорэнергосбыт»**

СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
Требования к организации и осуществлению процесса,
техническим средствам

Дата введения – 01.05.2013

ЗАО «Самарагорэнергосбыт»

2013

Содержание

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
Раздел 1 Область применения.....	3
Раздел 2 Нормативные ссылки.....	3
Раздел 3 Цели и задачи.....	4
ГЛАВА 2 ТРЕБОВАНИЯ К ГАРАНТИРУЮЩЕМУ ПОСТАВЩИКУ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ.....	5
Раздел 1 Принципы взаимодействия с потребителями.....	5
Раздел 2 Организационно-нормативное обеспечение.....	6
Раздел 3 Основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями.....	8
§ 1 Организация очного обслуживания.....	8
Организация приема потребителей.....	8
Требования к помещениям для приема потребителей.....	9
§ 2 Организация заочного обслуживания	11
Организация инфраструктуры заочного обслуживания	11
Организация обработки обращений	11
§ 3 Организация виртуального (интерактивного) обслуживания	14
Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания.....	14
Организация обработки обращений	14
§ 4 Требования к организации обратной связи с потребителями	15
ГЛАВА 3 ТРЕБОВАНИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ СБЫТОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	17
ГЛАВА 4 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	21

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел 1 Область применения

1 Настоящий Стандарт обслуживания потребителей ЗАО «Самарагорэнергосбыт» (далее Стандарт) является внутренним нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с потребителями при оказании услуг в сфере электроснабжения.

2 Стандарт предназначен для применения всеми структурными подразделениями ЗАО «Самарагорэнергосбыт».

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. Стандарт не регламентирует взаимодействие ЗАО «Самарагорэнергосбыт» и потребителей на оптовом рынке электроэнергии (мощности).

Раздел 2 Нормативные ссылки

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

- Гражданский кодекс Российской Федерации.
- Закон Российской Федерации от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике» (в ред. Федерального закона от 22.08.2004 № 122-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 30.12.2004 № 211-ФЗ).
- Закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 153-ФЗ «о персональных данных».
- 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 Российской Федерации от 04 мая 2012 г. № 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии».

– Приказ Минэнерго Российской Федерации от 13 января 2003 г. № 6 «Об утверждении Правил технической эксплуатации электроустановок потребителей».

Раздел 3 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 ЗАО «Самарагорэнергосбыт», снабжающего потребителей электрической энергией, а также оказывающее услуги по урегулированию взаимоотношений с контрагентами по всему комплексу услуг связанных с энергоснабжением (здесь и далее Гарантирующий поставщик), и потребителя.

2 Стандарт определяет и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия:

- анализ потребностей и ожиданий потребителей посредством обработки 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;
- обеспечение информированности.

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

- уменьшения времени ожидания ответов и принятия решения Гарантирующим поставщиком;
- оптимизации затрат потребителей;
- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к потребителю.

ГЛАВА 2 ТРЕБОВАНИЯ К ГАРАНТИРУЮЩЕМУ ПОСТАВЩИКУ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

Раздел 1 Принципы взаимодействия с потребителями

1 Основными принципами взаимодействия Гарантирующего поставщика 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 должны быть прозрачны и исполнимы.

– Информационная доступность. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с Гарантирующим поставщиком носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Потребители надлежащим образом информируются о стоимости услуг, порядке формирования и размере тарифов на оплату электроэнергии, 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 Гарантирующего поставщика 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 ЗАО «Самарагорэнергосбыт» в соответствии с условиями действующего законодательства.

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. Гарантирующий поставщик использует полученную от потребителей персональную информацию, такую как имя и фамилия, адрес, адрес электронной почты, номера телефона и факса с целью исполнения обязанностей Гарантирующего поставщика по обеспечению энергоснабжения.

6 Чтобы обеспечить реализацию права инвалидов и других социально уязвимых групп населения на их обслуживание, Гарантирующий поставщик самостоятельно определяет способы обеспечения доступности, включая установку пандусов в помещениях для приема потребителей, выезд на дом, совместную работу с органами социальной защиты населения и т.п.

Раздел 2 Организационно-нормативное обеспечение

1 Система обслуживания потребителей Гарантирующим поставщиком 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 Общие вопросы организации системы управления взаимодействием с потребителями, соответствующие полномочия персонала определяются в соответствии с должностными инструкциями.

3 Подразделения Гарантирующего поставщика, при исполнении договоров энергоснабжения выполняют следующие функции:

- организация обслуживания с учетом положений Стандарта, договорных обязательств и нормативных актов;
- прием, обработка и анализ поступивших обращений;
- работа с жалобами;
- изучение потребностей и мониторинг степени удовлетворенности потребителей;
- маркетинг услуг;

– сбор и предоставление отчетов по взаимодействию с потребителями и предложений по улучшению качества обслуживания.

4 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.

5 Для организации взаимодействия с потребителями используется единое программное обеспечение с возможностью входа в единую информационную базу.

6 Гарантирующий поставщик предоставляет потребителям возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и виртуального) в зависимости от индивидуальных возможностей, предпочтений и необходимостью предоставлений данных от потребителя Гарантирующему поставщику.

7 Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания потребителей Гарантирующий поставщик обеспечивает наличие:

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

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

- положение о деятельности структурного подразделения по работе с потребителями;
- должностные и рабочие инструкции сотрудников;
- стандартные формы внутренней отчетности.

Раздел 3 Основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями

1 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;
- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе;
- полнота, актуальность и достоверность информации.

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

- обеспечение качества электроснабжения;
- обеспечение качества обслуживания.

§ 1 Организация очного обслуживания

Организация приема потребителей

1 Прием потребителей организуется в каждом подразделении.

2 Очное обслуживание осуществляется руководителем подразделения, его заместителями, инженером, техниками по расчетам, контролером.

3 Типовой алгоритм обслуживания потребителя:

3.1 Потребитель знакомится с информационным стендом и объявлениями, разъясняющими порядок приема, типовые вопросы и функции сотрудников.

3.2 Руководитель подразделения, инженер, контролер выполняют функции по предоставлению ответов на вопросы потребителя, заключению договоров, предоставлению необходимой информации потребителю.

4 Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с потребителями:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Центр очного обслуживания		
Обслуживание контролером	Ожидание в очереди	10 мин.
	Прием	5 мин
Обслуживание начальником подразделения, инженером	Ожидание в очереди	20 мин.
	Прием	15
Обслуживание оператором (контролером-кассиром)	Ожидание в очереди	20 мин.
	Прием	10 мин.
Общее время обслуживания потребителя		Не более 60 мин

Требования к помещениям для приема потребителей

1 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.

2 Типовое оборудование помещения для очного обслуживания включает:

Название	Описание	Оборудование/оснащение	Примечание
Рабочие места техников, инженеров, заместителя руководителя	помещение	<ul style="list-style-type: none"> – рабочий стол – отдельные телефонные аппараты – персональные компьютеры с электронной почтой – многофункциональное 	не менее 10 м ²

я подразделен ия, руководител я подразделен ия		копировально-печатное устройство	
Рабочие места контролеров	помещение (стойка - приемная с окном для приема посетителей)	– отдельные телефонные аппараты – персональные компьютеры	не менее 6 м ² на сотрудника. Рабочие места располагаются в кабинетах или в виде общей стойки-приемной с изолированными окнами для приема посетителей
Касса		– касса оборудована железной дверью и сигнализацией	не менее 6 м ² на сотрудника
Коридоры/ холлы для ожидания		– места для сидения – информационные стенды – предкассовый холл оснащен стойками/столами для заполнения бумаг и пишущими ручками	ширина не менее 1,7 м для свободного прохода предполагаемого потока людей
Санузел			Раздельный: – для сотрудников – для потребителей

3 В целях безопасности сотрудников и потребителей помещение оборудуется:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

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

5 Информационные указатели, оформленные в едином корпоративном стиле, размещаются:

5.1. у центрального входа в помещение:

- вывеска с названием;
- таблички с указанием компаний-участников (если организовано комплексное обслуживание);
- табличка с информацией о режиме работы и контактные телефоны справочной службы;
- по пути от стойки администратора к помещениям для приема посетителей - указатели прохода;

5.2. у входа в каждое из внутренних помещений – табличка с наименованием, перечень вопросов, по которым ведется прием.

§ 2 Организация заочного обслуживания

Организация инфраструктуры заочного обслуживания

1 Система заочного обслуживания включает два канала связи: телефон и почта.

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

3 Устанавливаются следующие типовые параметры ответов на телефонные звонки:

3.1 Прием вызовов осуществляется не менее, чем 5 дней в неделю, в рабочее время. В вечернее время, в выходные и праздничные дни прием вызовов осуществляется дежурным сотрудником.

3.2 При осуществлении записи потребитель предупреждается в начале телефонного разговора.

Организация обработки обращений

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

2 Специалисты, обеспечивающие заочное обслуживание потребителей используют единые информационные базы данных.

3 Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону:

3.1 Регистрация и обработка телефонного вызова оператором.

3.2 Предоставление ответа оператором или соединение потребителя со специалистом.

3.3 При необходимости потребителю предоставляется возможность предварительной записи на прием в центр очного обслуживания.

4 Типовой алгоритм заочного обслуживания по почте:

4.1 Регистрация и обработка письменного обращения.

4.2 Подготовка ответа ответственным специалистом.

5 Оформление ответа в печатном виде на фирменном бланке Гарантирующего поставщика, 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)
Телефонный звонок		
Телефонное обслуживание потребителя специалистом	Соединения со специалистом	40 сек.
	Предоставление информации специалистом	5 мин.
Почта		
Обработка обращения	Регистрация 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 21 дня

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 Гарантирующего поставщика, 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 Организация виртуального (интерактивного) обслуживания

Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания

1 Интерактивное обслуживание организуется на базе раздела «Личный кабинет» веб-сайта Гарантирующего поставщика, раскрытием обязательной, в соответствии с условиями действующего законодательства, информации, размещением дополнительной информации по наиболее часто встречающимся вопросам.

2 Раздел включает рубрики в соответствии с текущей на дату предоставления услуги версией раздела «Личный кабинет»:

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

Организация обработки обращений

1 Интерактивное обслуживание ведется по двум направлениям:

- предоставление справочной информации;
- удовлетворение запросов на оказание/ изменение услуг.

2 Типовой алгоритм интерактивного обслуживания:

2.1 Потребителю предоставляется возможность ознакомиться с ответами на наиболее часто встречающиеся вопросы в соответствующих разделах веб-сайта.

2.2 При необходимости задать вопрос непосредственно Гарантирующему поставщику потребитель может воспользоваться услугой Личный кабинет.

2.3 Потребитель заполняет форму запроса информации, заявки на получение услуги.

2.4 После поступления обращение адресуется для подготовки ответа соответствующему сотруднику. Ответ направляется потребителю и, в случае принятия соответствующего решения руководством ЗАО «Самарагорэнергосбыт», публикуется на сайте без раскрытия персональных данных обратившегося потребителя.

3 Устанавливаются следующие параметры оценки предельной продолжительности взаимодействия с потребителями:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (предельное значение)
Интернет-приемная		
Общая информация на веб-сайте	Обновление информации в случае изменения	не более 1 дня
Обращение в личном кабинете		
Обработка обращения специалистом	Рассмотрение обращения и оформление ответа	не более 3 дней для вопроса, заявки не более 14 дней для жалобы

§ 4 Требования к организации обратной связи с потребителями

1 По отношению потребителя и Гарантирующего поставщика обратная связь подразделяется на:

- активную (потребитель является инициатором обратной связи);
- пассивную (Гарантирующий поставщик 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;
- телефонные обращения;
- почта;
- личный кабинет;
- электронная почта;
- SMS; (при наличии средств и технической возможности)
- система автоинформирования.

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

5 Для изучения мнения потребителя о качестве обслуживания могут проводиться опросы и др.

6 Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности потребителей доводятся до сведения руководства Гарантирующего поставщика и других заинтересованных сторон путем размещения:

- на сайте;
- на информационных стендах;
- в периодической печати.

ГЛАВА 3 ТРЕБОВАНИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ СБЫТОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1 Снабжение потребителей электрической энергией ЗАО «Самарагорэнергосбыт» регламентируется законодательством Российской Федерации.

2 Подготовка и представление потребителям платежных документов для оплаты потребленной электрической энергии производится Гарантирующим поставщиком в сроки, установленные действующим законодательством, с соблюдением требований, предъявляемых к виду и составу данных платежных документов.

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 от потребителей		
1.1	Обращение потребителя с предоставлением всех необходимых документов для заключения договора энергоснабжения	В течение рабочего времени
1.2	Уведомление потребителя о возможности заключения договора энергоснабжения, либо о недостающих документах, необходимых для заключения такого договора	В момент обращения
1.3	Предоставление потребителю подписанного договора энергоснабжения с приложениями к нему, либо уведомление об обоснованном отказе от заключения договора с указанием причин отказа	В течение 30 дней с момента получения заявления, при предоставлении всех необходимых документов для заключения договора
2 Взаимодействие с потребителем в рамках действующего публичного договора энергоснабжения		
2.1	Предоставление потребителю подписанного договора с измененными условиями договора по инициативе	В течение 15 дней с момента получения письменного заявления с обоснованием по

	потребителя	изменению условий договора
2.2	Оперативное реагирование с целью устранения причин, повлекших перерыв бесперебойного снабжения электрической энергией потребителя	Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
2.3	Оперативное реагирование с выездом оперативного персонала к потребителю в случае стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций, возникших на границе эксплуатационной ответственности электросети с целью локализации и устранения аварии	Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
2.4	Уведомление потребителя информационными сообщениями о плановых отключениях снабжения электрической энергией производится как минимум одним из указанных методов, либо их комбинацией, включая письменное уведомление: <ol style="list-style-type: none"> 1. Средствами массовой информации; 2. Оперативно-диспетчерской службой сетевой организации: <ul style="list-style-type: none"> – посредством телефонной связи; – посредством факсимильной связи; – посредством расклейки информационных объявлений; – посредством почтовой связи. 	Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации Информационное сообщение должно содержать: <ul style="list-style-type: none"> – наименование организации; – вид работ, который будет проводиться; – причину проведения работ; – дату и время проведения работ; – сроки проведения работ; – должность, фамилия, имя и отчество лица, ответственного за проведение работ; – номер контактного телефона.
2.5	Подготовка и представление потребителям платежных документов на оплату потребленной электрической энергии	Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
2.6	Проведение сверки расчетов	В соответствии с заключенным договором и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Максимальный срок для подготовки документов по

		результатам сверки – 3 дня для граждан потребителей, 10 дней – для прочих потребителей
3 Организация работы с гражданами - потребителями в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энергоснабжения		
3.1	Уведомление потребителя о возможном ограничении снабжения электрической энергией при наличии задолженности в оплате электрической энергии более чем за три периода платежа, в порядке установленным договором и действующим законодательством	Уведомление вручается в письменном виде под расписку или направляется заказным письмом (с уведомлением о вручении) потребителю
3.2	Ограничение, прекращение и возобновление снабжения электрической энергии	В соответствии с условиями публичного договора энергоснабжения, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
4 Организация работы с потребителями относящимся к категории «прочие» в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энергоснабжения		
4.1	Уведомление потребителя о возможном ограничении снабжения электрической энергией в случае наличия задолженности в оплате электрической энергии	Уведомление вручается в письменном виде под расписку или направляется заказным письмом
4.2	Ограничение, возобновление снабжения электрической энергии	В соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
5 Считывание показаний с приборов учета		
5.1	Считывание показаний с приборов учета производится представителем сетевой организации – контролером. Действия контролера: 1. Представляется и предоставляет: – удостоверение (фото, наименование компании, ФИО, должность, печать); 2. Производит визуальный осмотр приборов учета и проверяет их целостность;	1 раз в год, в течение рабочих дней с 08:00 до 17:00

	<p>3. Считывает показания с приборов учета;</p> <p>4. Вносит информацию в ведомость контрольных обходов или акт обследования электроустановки потребителя в зависимости от выданного задания и состояния схемы учета;</p> <p>5. Вносит информацию в общую базу данных.</p>	
6 Прием показаний приборов учета		
6.1	<p>Любыми удобными для потребителя способами, в т.ч. посредством:</p> <ul style="list-style-type: none"> – интернета; – факсимильной связи; – «Личный кабинет»; – почтовая связь; <p>с последующим предоставлением организации документа на основании которого производится начисление</p>	В рабочее время, в соответствии с условиями договора
6.2	Считывание показаний с прибора учета для подготовки счета, а так же проверка рабочего функционирования прибора учета, наличия пломб и отсутствия следов манипуляций	В соответствии с условиями заключенного договора с сетевой организации
7 Информирование потребителей по вопросам снабжения электрической энергией:		
7.1	<p>Посредством:</p> <ul style="list-style-type: none"> – телефонной связи; – E-mail; – Размещение информации в Личном кабинете; – Размещение информации на веб-сайте. 	в соответствии с режимом работы
7.2	Центр очного обслуживания (обособленное подразделение, абонентский пункт и т.п.)	В течение рабочих дней с 08:00 до 17:00, кроме праздничных и воскресных дней

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 Гарантирующего поставщика.

2 Массовое информационное взаимодействие заключается в проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности о деятельности Гарантирующего поставщика, возможных каналах связи.

3 Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу потребителя. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым услугам, должна предоставляться по первому требованию вне зависимости от информационного канала.

3.1 Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- сроки выполнения действий, входящих в компетенцию Гарантирующего поставщика;
- перечень документов, необходимых для выполнения действий входящих в компетенцию Гарантирующего поставщика;
- размер оплаты услуг (тарифы, нормативы);
- комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Гарантирующего поставщика;
- источник получения документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Гарантирующего поставщика (орган, организация и их местонахождение);
- время приема и выдачи документов.