Новосибирскэнергосбыт

СТАНДАРТ

качества обслуживания клиентов АО "Новосибирскэнергосбыт"

Оглавление

- I. Общие положения
- II. Термины, определения и сокращения
- III. Цели
- IV. Принципы взаимодействия гарантирующего поставщика с клиентами
- V. Организационно-нормативное обеспечение взаимодействия с клиентами
- VI. Инфраструктура очного обслуживания клиентов
- VII. Инфраструктура заочного обслуживания
- VIII. Личный кабинет клиента
- IX. Информационные разделы официального сайта гарантирующего поставщика
- X. Заключительное положение

I. Общие положения

Область применения:

1.1. Настоящий Стандарт качества обслуживания клиентов (потребителей электрической энергии) гарантирующим поставщиком (далее – Стандарт) устанавливает базовые требования к взаимодействию гарантирующего поставщика с потребителем электрической энергии, имеющим намерение заключить договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), при осуществлении энергоснабжения (поставки электрической энергии (мощности)) и оказании коммунальных услуг по электроснабжению гарантирующим поставщиком электрической энергии в пределах соответствующей зоны деятельности, включая правила и характеристики очного и заочного обслуживания потребителей, реагирование на обращение клиентов, обеспечение обратной связи и оценку степени удовлетворенности качеством обслуживания гарантирующим поставщиком.

1.2. Действие настоящего Стандарта распространяется на взаимоотношения Общества с:
— потребителями (покупателями) электрической энергии — физическими лицами, юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями;
— исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций;
— любыми лицами, имеющими намерение заключить с Обществом договор энергоснабжения или договор купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), независимо от факта наличия действующих договорных отношений.

1.3. Положения настоящего Стандарта применяются на всех этапах взаимодействия с указанными в пункте 1.2 лицами, включая этапы информирования, консультирования, приема обращений, рассмотрения запросов, подготовки и заключения договоров, а также последующего обслуживания.

1.4. Настоящий Стандарт не регламентирует взаимоотношения Общества, осуществляемые в рамках оптового рынка электрической энергии (мощности).

1.5. Настоящий Стандарт разработан в соответствии со следующими нормативными правовыми актами Российской Федерации:
— Гражданский кодекс Российской Федерации;
— Федеральный закон от 26.03.2003 № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»;
— Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
— Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
— Постановление Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 № 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»;
— Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;
— Постановление Правительства Российской Федерации от 19.12.2025 № 2070 «Об утверждении Стандарта качества обслуживания клиентов».

1.6. Целями настоящего Стандарта являются:
— установление единых норм и правил взаимодействия Общества с клиентами;
— формирование единых требований к качеству очного, заочного и интерактивного обслуживания;
— оптимизация и формализация процедур взаимодействия между Обществом и клиентами;
— повышение удовлетворённости клиентов за счёт оперативного реагирования на обращения, сокращения времени решения вопросов, снижения издержек для обеих сторон и создания комфортных, доброжелательных условий взаимодействия.

1.7. Настоящий Стандарт устанавливает требования к следующим ключевым процессам:
а) взаимодействие с клиентами при очном, заочном и интерактивном обслуживании;
б) приём, регистрация, рассмотрение обращений клиентов и обеспечение обратной связи;
в) оценка степени удовлетворённости клиентов качеством обслуживания, включая сбор, анализ и использование обратной связи для непрерывного улучшения сервиса.

1.8. Настоящий Стандарт, все изменения и дополнения к нему утверждаются и вводятся в действие приказом Первого заместителя Генерального директора.

II. Термины, определения и сокращения

Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения:

- **Автоинформатор** – техническая система автоматического оповещения большого количества потребителей с целью доведения до них типовой информации.
- **АКЦ -** аутсорсинговый (привлеченный) контактный центр, занимающийся отработкой входящих обращений клиентов.
- **Виртуальный собеседник (чат-бот)** - разновидность программного робота для письменного и (или) голосового общения с клиентами;
- **Гарантирующий поставщик электрической энергии** - коммерческая организация, обязанная в соответствии с Федеральным законом или добровольно принятыми обязательствами заключить договор энергоснабжения (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.
- **Диспетчерский центр -** подразделение компании, занимающееся отработкой обращений по отсутствию электроэнергии, информированием об аварийных/ плановых отключениях электроэнергии и об ожидаемых сроках возобновления подачи электроэнергии, используя информацию от сетевых организаций и иных доступных ресурсов.
- **Дополнительные услуги** – услуги, оказываемые Обществом, не относящиеся к основному виду деятельности Общества: купле – продаже электрической энергии.
- **Жалоба на работу компании/сотрудника -** обращение клиента выражающее несогласие с действиями (или бездействием) компании и содержащее требования о проверке и предоставлении мотивированного ответа либо устранении выявленных нарушений.
- **Заочное обслуживание** – обслуживание клиентов без личного контакта с сотрудниками Общества (в том числе с привлечёнными Обществом третьими лицами), по телефону (IVR-меню, оператор), почте, в Личном кабинете для физических лиц, в Личном кабинете для юридических лиц, в чате мобильного приложения, через личный кабинет системы ГИС ЖКХ.
- **Интерактивный автоответчик (IVR) (с англ.Interactive Voice Responder)** – голосовой помощник, интерактивная информационно-справочная система, необходимая для автоматизации обработки запросов клиентов с помощью тонального набора или голосовых команд. Также озвучивает приветствие, информацию и вспомогательные данные с помощью предварительно записанных голосовых сообщений или синтеза речи.
- **Качество обслуживания -** совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение потребностей клиентов.
- **Клиент** – потребитель электрической энергии, имеющий намерение заключить либо заключивший договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности).
- **Клиентоориентированный подход** – подход к организации бизнеса, в котором достижение стратегических целей и устойчивой прибыльности Общества основано, в том числе, на обеспечении лояльности потребителей.
- **Контакт-центр** – совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, процессов для обеспечения обслуживания клиентов по многоканальному номеру телефона и в чате мобильного приложения.

- **Личный кабинет** – отдельный раздел на официальном сайте Общества или в мобильном приложении, где обеспечивается возможность создания и управления учетными записями, обмена информацией, в том числе в целях осуществления юридически значимых действий, между клиентом и Обществом в электронной форме, включая направление документов, сведений, обращений и получение информации, позволяющий предоставлять и получать дистанционный доступ к сведениям о заключенном (планируемом к заключению) договоре энергоснабжения (купли-продажи (поставке) электрической энергии (мощности), его исполнении, иным услугам, а также иной информации, предоставляемым гарантирующим поставщиком.
- **Мобильное приложение** – программа, установленная и запущенная на телефоне, коммуникаторе, смартфоне и др. мобильном устройстве с операционной системой iOS или Android. Приложение может быть предустановлено на устройство в процессе производства или загружено пользователем с помощью различных платформ для распространения ПО.
- **Мультиканальная система обслуживания** — это модель взаимодействия Общества с клиентами, при которой компания предоставляет возможность связи и получения услуг через несколько различных каналов одновременно.
- **Обращение** – письменное или устное заявление клиента в адрес АО «Новосибирскэнергосбыт» по вопросам снабжения электрической энергией.
- **Очное обслуживание** – обслуживание клиентов посредством личного контакта с работниками привлеченного третьего лица (многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг – МФЦ), осуществляемое в помещениях таких третьих лиц на основании заключенных договоров и соглашений.
- **Официальный сайт** – информационный ресурс, объединённая под одним адресом (доменным именем или IP-адресом) совокупность документов и сервисов компании в сети Интернет.
- **Потребитель (покупатель)** – потребитель электрической энергии, приобретающий электрическую энергию (мощность) по заключенному с Обществом, в том числе путем совершения конклюдентных действий, договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии) (мощности)). Потребителями Общества являются: – 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, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности; – исполнители коммунальных услуг, приобретающие электрическую энергию для предоставления коммунальных услуг гражданам; – юридические лица и предприниматели, приобретающие электрическую энергию для производственных нужд; – юридические лица, приобретающие электрическую энергию для ее дальнейшей продажи; – юридические лица - территориальные сетевые организации, приобретающие электрическую энергию в целях компенсации потерь электрической энергии; – собственники объектов микрогенерации.
- **Претензия** – вид обращения клиента в адрес компании или должностного лица о восстановлении нарушенных прав или охраняемых законом интересов клиента, а

также о ненадлежащем исполнении договорных обязательств оказания услуг и (или) предоставлению товаров, или ненадлежащем качестве обслуживания, содержащее требования к каким-либо действиям на устранение нарушения, возмещения ущерба и т.п.

- **СМС-сообщение** - короткое текстовое сообщение, состоящее из букв или символов, набранных в определенной последовательности, предназначенное для передачи по сети подвижной радиотелефонной связи и радиосвязи.
- **Сервис** — это комплекс услуг и процессов компании, направленных на своевременное, точное и удобное обслуживание клиентов, в том числе с использованием дистанционных каналов.
- **Система обслуживания клиентов** – совокупность взаимосвязанных процессов, трудовых и информационных ресурсов компании, которые направлены на предоставление клиентам услуг надлежащего качества.
- **Сотрудник** – любой сотрудник Общества, кто в ходе своей профессиональной деятельности осуществляет взаимодействие с клиентом.
- **Центр обслуживания клиентов** - подразделение, предназначенное для осуществления очного обслуживания клиентов по вопросам, относящимся к деятельности Общества, и расположенное в его зоне деятельности.
- **Электронный документ** – документ, представленный в электронно-цифровой форме.
- **Электронный документооборот** – совокупность автоматизированных процессов по работе с документами, представленными в электронном виде без использования бумажных носителей.
- **Электронная подпись** – реквизит электронного документа, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа подписи и позволяющий проверить отсутствие искажения информации в электронном документе с момента формирования подписи (целостность), принадлежность подписи владельцу сертификата ключа подписи (авторство), а в случае успешной проверки подтвердить факт подписания электронного документа (неотказуемость).
- **Ящик для клиентской корреспонденции** – ящик, предназначенный для сбора письменной корреспонденции (писем, анкет и др.), устанавливаемый в доступных для потребителей местах.
- **CRM-система** - это корпоративная информационная система, предназначенная для централизованного учета, обработки и хранения информации о клиентах и их обращениях, а также для фиксации истории взаимодействий, контроля сроков и качества обслуживания, обеспечения единых стандартов работы сотрудников и повышения прозрачности клиентских процессов.

III. Цели

3.1. Целями настоящего стандарта являются установление норм и правил взаимодействия Общества (гарантирующего поставщика) с клиентами, единых требований к качеству

очного и заочного обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия, а также повышение уровня удовлетворённости потребителей качеством услуг.

3.2. Настоящий стандарт устанавливает требования к следующим процессам:

- организация взаимодействия с клиентами при очном и заочном обслуживании;
- реагирование на обращения клиентов и обеспечение обратной связи;
- оценка степени удовлетворённости качеством обслуживания;
- обеспечение доступного, качественного и своевременного обслуживания;
- формирование прозрачной, понятной и достоверной системы информирования потребителей о деятельности Общества, условиях энергоснабжения, порядке расчётов, правах и обязанностях сторон.

3.3. Реализация указанных целей и повышение качества обслуживания обеспечиваются за счёт:

- развития мультиканальной системы обслуживания клиентов;
- внедрения и поддержки информационно-интерактивных сервисов, включая мобильное приложение «Платосфера», Личный кабинет клиента и официальный сайт Общества;
- эффективного функционирования Контакт-центра;
- регламентации процессов обработки обращений, контроля качества обслуживания и анализа обращаемости;
- оперативного реагирования на обращения, сокращения времени решения вопросов и минимизации повторных обращений (по возможности — в рамках одного контакта);
- оптимизации затрат как клиентов, так и Общества на взаимодействие;
- создания комфортных условий обслуживания и формирования культуры доброжелательного отношения к клиентам;
- минимизации необходимости очного взаимодействия за счёт развития цифровых сервисов и дистанционных процедур.

IV. Принципы взаимодействия гарантирующего поставщика с клиентами

4.1. Взаимодействие Общества с клиентами осуществляется на основе основных принципов качества обслуживания и его доступности, а также следующих принципов:

4.1.1. Законность и соблюдение прав потребителей
Общество осуществляет обслуживание клиентов в строгом соответствии с требованиями нормативных правовых актов в сфере электроэнергетики, защиты прав потребителей и обработки персональных данных.

4.1.2. Доступность обслуживания
Клиентам обеспечивается возможность обращения в Общество через различные каналы взаимодействия, включая очные и заочные формы, с учётом трёх составляющих доступности:

- Территориальная доступность — качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений предоставляются независимо от удалённости места проживания клиента при наличии технической возможности;
- Организационная доступность — правила пользования услугами Общества прозрачны, понятны и исполнимы;
- Информационная доступность — полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия носит публичный характер и предоставляется в доступной форме.

4.1.3. Прозрачность и полнота информации

Клиентам предоставляется достоверная, актуальная и понятная информация, включая сведения о:

- порядке заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), договора предоставления коммунальной услуги по электроснабжению);
- порядке и способах оплаты;
- порядке расчёта стоимости электрической энергии (мощности) и услуг;
- порядке формирования и размере тарифов (нерегулируемых цен) на электрическую энергию (мощность);
- иных процессах, осуществляемых между Обществом и клиентом.

4.1.4. Клиентоориентированность и уважительное отношение
Сотрудники Общества при взаимодействии с клиентами руководствуются принципами деловой этики, профессионализма, вежливости, уважения и доброжелательности, учитывают индивидуальные потребности и особенности клиентов.

4.1.5. Оперативность и результативность
Обращения клиентов рассматриваются в установленные сроки с предоставлением ответа по существу поставленных вопросов и возможностью решения проблемы в рамках одного обращения.

4.1.6. Конфиденциальность и безопасность информации
Общество обеспечивает защиту персональных данных и иной охраняемой законом информации. Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных». Работники Общества обязаны соблюдать конфиденциальность персональных данных клиентов. Передача документов и информации, полученных от клиентов, третьим лицам допускается только в предусмотренных законом случаях.

4.1.7. Объективность

Обеспечивается непредвзятое рассмотрение обращений в установленные сроки, исходя из презумпции добросовестности и разумности клиента. При рассмотрении обращений граждан и индивидуальных предпринимателей учитывается, что клиент не является профессиональным участником рынков электрической энергии (мощности).

4.1.8. Обратная связь

Общество в обязательном порядке уведомляет клиента о результатах рассмотрения его обращения.

4.1.9. Непрерывное совершенствование качества обслуживания

Общество осуществляет мониторинг качества обслуживания, анализ обращений и обратной связи клиентов, реализует корректирующие мероприятия и развивает сервисы обслуживания.

4.1.10. Право на отказ в рассмотрении обращения

Общество вправе отказать клиенту в рассмотрении вопроса по существу в случае, если:

- вопрос не относится к сфере деятельности гарантирующего поставщика;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес Общества, его имущества, жизни и (или) здоровья работников.

V. Организационно-нормативное обеспечение взаимодействия с клиентами

5.1. Взаимодействие АО «Новосибирскэнергосбыт» с клиентами осуществляется на основе нормативных правовых актов в сфере электроэнергетики, а также локальных нормативных актов Общества.

5.2. Организационно-нормативное обеспечение взаимодействия с клиентами включает:

- настоящий Стандарт качества обслуживания клиентов;
- внутренние регламенты и инструкции Общества, определяющие порядок регистрации, обработки и рассмотрения обращений потребителей;
- локальные нормативные акты, устанавливающие требования к защите персональных данных и информационной безопасности;
- документы, регламентирующие электронный документооборот и использование электронной подписи.

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

5.4. Система обслуживания клиентов обеспечивается посредством:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с клиентами и организацию их обслуживания;
- центров обслуживания клиентов, в том числе с привлечением третьих лиц (МФЦ);
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений клиентов и формирования отчетов;
- формализованных бизнес-процессов взаимодействия Общества с клиентами;
- интегрированной CRM-системы для сквозного учёта обращений.

5.5. Обслуживание клиентов осуществляется в том числе с соблюдением следующих требований:

- Опубликование (размещение) форм договоров энергоснабжения и договоров купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)
  - на официальном сайте АО «Новосибирскэнергосбыт»;

  - в центрах обслуживания клиентов, в том числе с привлечением третьих лиц (МФЦ).

- Обеспечение приёма показаний приборов учёта от клиентов способами, допускающими возможность удалённой передачи, в том числе:

  - посредством телефонной связи (включая Контакт-центр);

  - с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: официальный сайт Общества, Личный кабинет клиента, мобильное приложение «Платосфера»;

  - посредством почтовой связи (по запросу клиента).

- Обеспечение выставления клиенту счетов на оплату электрической энергии способами, допускающими возможность их удаленной передачи, в том числе:
  - с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая Личный кабинет клиента, мобильное приложение «Платосфера», ГИС ЖКХ.

- Обеспечение клиенту возможности внесения платы по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) различными способами, в том числе непосредственно гарантирующему поставщику без взимания комиссии, включая оплату через дистанционные сервисы Общества:

- мобильное приложение «Платосфера»;

- личный кабинет клиента;

- официальный сайт Общества.

- Организация приёма обращений клиентов по вопросам прекращения поставки электрической энергии, а также оповещения клиентов о причинах прекращения поставки электрической энергии. Приём указанных обращений осуществляется:

- по телефону, через Контакт-центр, в том числе с использованием интерактивных голосовых сервисов (IVR);

- посредством дистанционных каналов обслуживания: Личный кабинет клиента, мобильное приложение «Платосфера», чат-боты;

- через офисы обслуживания и письменные обращения.

- Обработка обращений по вопросам отсутствия электроснабжения, а также информирование клиентов об аварийных и плановых отключениях осуществляется с привлечением диспетчерского центра Общества, функционирующего в круглосуточном режиме, на основании информации, получаемой от сетевых организаций и иных доступных источников.
- Оповещение клиентов о причинах прекращения поставки электрической энергии и ожидаемых сроках её восстановления может осуществляться:

- посредством телефонной связи;

- через автоматизированные системы информирования (СМС / push-уведомления);

- через чат мобильного приложения «Платосфера»;

- через официальный сайт Общества (раздел «Нет света»).

- Организация приёма обращений клиентов по вопросам организации коммерческого и бытового учёта электрической энергии. Приём обращений по указанным вопросам осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы обслуживания, включая:

- официальный сайт Общества;

- Личный кабинет клиента;

- мобильное приложение «Платосфера»;

- Контакт-центр;

- письменные обращения;

- государственные информационные системы (в т.ч. ГИС ЖКХ).

Все обращения клиентов по вопросам коммерческого и бытового учёта подлежат обязательной регистрации в CRM-системе Общества с фиксацией даты и времени поступления, канала обращения, содержания обращения и присвоением регистрационного номера. Рассмотрение обращений осуществляется уполномоченными подразделениями Общества с предоставлением клиенту ответа по существу поставленных вопросов в установленные сроки.

5.6. Все обращения клиентов подлежат обязательному учёту, контролю сроков исполнения и анализу для целей повышения качества обслуживания и оптимизации бизнес-процессов.

VI. Инфраструктура очного обслуживания клиентов

6.1. Очное обслуживание клиентов организуется АО «Новосибирскэнергосбыт» исключительно с привлечением третьих лиц, в том числе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ), на основании заключенных договоров и соглашений.

6.2. Очное обслуживание направлено на обеспечение возможности личного обращения клиентов по вопросам энергоснабжения в случаях, когда использование дистанционных каналов обслуживания затруднено либо невозможно.

6.3. Информирование клиентов в рамках очного обслуживания.
В ходе очного взаимодействия клиентам обеспечивается информирование по вопросам, связанным с деятельностью гарантирующего поставщика и порядком обращения к нему, в том числе по следующим вопросам:

- порядок заключения, исполнения и изменения договоров энергоснабжения;
- действующие тарифы и порядок расчётов;
- способы и сроки оплаты электрической энергии;
- способы передачи показаний приборов учёта;
- порядок подачи обращений, жалоб и предложений;
- возможности использования дистанционных сервисов (Личный кабинет, мобильное приложение «Платосфера», официальный сайт);

- основания и порядок ограничения или приостановления предоставления коммунальной услуги;
- иные вопросы деятельности гарантирующего поставщика.

6.4. Взаимодействие с МФЦ:

- приём обращений через МФЦ осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии;
- обращения, принятые МФЦ, передаются в Общество для регистрации и рассмотрения в установленном порядке;
- датой поступления обращения, поданного через МФЦ, считается дата его приёма специалистом МФЦ; указанные обращения подлежат регистрации в CRM-системе Общества и рассматриваются в общем порядке с соблюдением нормативных сроков.

6.5. Положения настоящего раздела применяются к третьим лицам, привлечённым Обществом на основании соответствующего договора, в части, не противоречащей условиям таких договоров и требованиям законодательства Российской Федерации.

VII. Инфраструктура заочного обслуживания

7.1. Общие положения

7.1.1. Заочное обслуживание клиентов осуществляется без личного присутствия клиента и направлено на обеспечение доступности услуг гарантирующего поставщика независимо от места нахождения клиента.

7.1.2. Заочное обслуживание осуществляется посредством следующих каналов взаимодействия:

- контакт-центр (телефонная связь);
- личный кабинет;
- МП Платосфера;
- сайт;
- электронный документооборот (ЭДО);
- почтовая связь.

7.1.3. По решению Общества дополнительно могут использоваться иные способы информационного взаимодействия, включая:

- электронную почту;
- мессенджеры и социальные сети;
- СМС- и push-уведомления;

- виртуальный собеседник (чат-бот);
- иные каналы, соответствующие требованиям законодательства Российской Федерации.

7.1.4. Порядок приёма, регистрации и рассмотрения обращений, поступивших в рамках заочного обслуживания, определяется настоящим Стандартом и внутренними регламентами Общества.

7.1.5. Информация о многоканальном телефонном номере, иных контактных телефонах, адресах электронной почты, а также о режиме работы контакт-центра размещается:

- на официальном сайте Общества;
- на платёжных документах (для граждан-потребителей).

7.2. Обслуживание посредством контакт-центра

7.2.1. Контакт-центр обеспечивает:

- Консультационную поддержку клиентов по вопросам деятельности гарантирующего поставщика;
- Информирование о порядке заключения, исполнения и изменения договоров энергоснабжения;
- Информирование о действующих тарифах, начислениях, задолженности и состоянии расчетов;
- Информирование о способах и сроках оплаты электрической энергии;
- Прием показаний приборов учета электрической энергии;
- Прием обращений, заявок и жалоб клиентов;
- Информирование о причинах ограничения или прекращения электроснабжения (при наличии информации);
- Информирование о возможностях использования дистанционных сервисов (Личный кабинет, мобильное приложение «Платосфера»).

7.2.2. Режим работы контакт-центра размещается на официальном сайте Общества.

7.2.3. В нерабочее время функции заочного обслуживания выполняет интерактивная информационно-справочная система (интерактивный автоответчик и чат-бот).

7.2.4. В целях контроля качества обслуживания телефонные переговоры могут записываться с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных. Информация о записи доводится до клиента в начале разговора.

7.2.5. Для предоставления клиентам, обратившимся через контакт-центр, справочной информации и услуг, предоставляемых гарантирующим поставщиком, может использоваться в том числе интерактивный автоответчик.

7.3. Обслуживание посредством МП Платосфера

7.3.1. Мобильное приложение «Платосфера» представляет собой программное обеспечение АО «Новосибирскэнергосбыт», установленное на смартфоны, планшеты и иные мобильные устройства с операционными системами iOS или Android, обеспечивающее клиентам возможность дистанционного самообслуживания.

7.3.2. Доступ в мобильное приложение «Платосфера» осуществляется по индивидуальному логину и паролю, который клиент указывает при регистрации.

Основные функции мобильного приложения «Платосфера»:

- передача текущих показаний приборов учета электрической энергии;
- оплата счета с использованием банковской карты или системы быстрых платежей (СБП) с зачислением средств в день оплаты;
- просмотр истории платежей и начислений;
- получение информационных сообщений (о задолженности, плановых и аварийных отключениях, изменении тарифов);
- направление обращений, жалоб, заявок на оказание услуг с возможностью прикрепления файлов формата jpg и pdf через встроенный чат;
- заключение договора на рассрочку платежа;
- оформление услуги «Обещанный платеж» (отсрочка платежа);
- получение информации об отсутствии электроэнергии через сервис «Нет света».

7.3.4. Мобильное приложение «Платосфера» функционирует круглосуточно, за исключением плановых технических работ. В нерабочее время контакт-центра обработка обращений через чат приложения осуществляется в автоматическом режиме с использованием чат-бота.

7.4. Обслуживание посредством Личного кабинета клиента и официального сайта

7.4.1. Личный кабинет клиента на официальном сайте Общества обеспечивает возможность дистанционного доступа к персональным данным, истории расчётов, платёжным документам, а также направление обращений и показаний приборов учёта.

7.4.2. Официальный сайт Общества используется для:

- публикации нормативной информации (формы договоров, тарифы, регламенты);
- размещения справочной информации (адреса офисов, режим работы, контакты);
- обеспечения обратной связи (формы обращений, онлайн-чат, раздел «Нет света»);
- информирования об изменениях в порядке обслуживания.

7.4.3. Доступ к функционалу Личного кабинета осуществляется после регистрации и авторизации клиента с использованием логина и пароля.

7.5. Электронный документооборот

7.5.1. Общество обеспечивает возможность обмена юридически значимыми документами с использованием систем электронного документооборота в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.5.2. Документы, направленные посредством ЭДО и подписанные усиленной квалифицированной электронной подписью, признаются равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью.

7.5.3. Порядок подключения клиентов к электронному документообороту и правила обмена документами определяются условиями договора и внутренними регламентами Общества.

7.6. Приём обращений посредством почтовой связи

7.6.1. Клиент вправе направить обращение в адрес Общества посредством почтовой связи по официальному почтовому адресу, размещённому на сайте Общества.

7.6.2. Обращения, поступившие по почте, подлежат обязательной регистрации в CRM-системе Общества и рассмотрению в установленном порядке.

7.6.3. Ответ направляется клиенту способом, указанным в обращении, либо почтовым отправлением по адресу, указанному клиентом.

В случае, если в обращении не указан способ предоставления ответа, выбор способа направления ответа осуществляется в соответствии с Распоряжением АО «Новосибирскэнергосбыт» № 00166/2022 от 25.08.2022 « О комплексе требований, обязательных к исполнению при организации внешнего документооборота»

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

7.7. Применение положений раздела к третьим лицам

7.7.1. Положения настоящего раздела применяются к третьим лицам, привлечённым Обществом на основании соответствующего договора для оказания услуг заочного обслуживания, в части, не противоречащей условиям таких договоров и требованиям законодательства Российской Федерации.

VIII. Личный кабинет клиента

8.1. Личный кабинет клиента создается АО «Новосибирскэнергосбыт» для каждого клиента и реализуется посредством официального сайта гарантирующего поставщика.

8.2. Личный кабинет клиента обеспечивает следующий набор функций:

- круглосуточный режим работы сервиса, за исключением проведения плановых технических работ;
- направление заявки на заключение, изменение, расторжение договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), получение проекта договора, дополнительного соглашения и иных документов, а также актуальной информации, связанной с договорными отношениями;
- направление обращений на замену (установку, поверку) прибора учёта или измерительного трансформатора тока;
- передача показаний приборов учёта электрической энергии в формате, предусмотренном сервисом;
- направление в адрес гарантирующего поставщика обращений, в том числе претензий, заявлений, запросов на предоставление справок и иных документов;
- информирование об отсутствии электроэнергии посредством сервиса «Нет света»;
- предоставление удалённого доступа к информации и минимальному набору функций интеллектуальной системы учёта электрической энергии (мощности) в случаях и сроки, которые предусмотрены постановлением Правительства Российской Федерации от 19 июня 2020 г. № 890 «О порядке предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности)», в отношении приборов учёта, допущенных в эксплуатацию после 1 января 2022 г. для целей коммерческого учёта электрической энергии (мощности) на розничных рынках и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению;
- оплата счетов с использованием безналичных сервисов (включая банковские карты и Систему быстрых платежей), с зачислением средств в день оплаты;
- просмотр информации о начислениях, истории платежей и переданных показаний, а также детализации начислений в разрезе договоров и точек поставки;
- получение уведомлений;

- для юридических лиц — об ограничении режима потребления электрической энергии (мощности);
- для физических лиц — о приостановлении предоставления коммунальной услуги по электроснабжению;

- выгрузка электронных версий платёжных документов, актов сверки и справок о состоянии расчётов;
- возможность привязки нескольких лицевых счетов к одной учётной записи (для физических лиц) либо управление доступом сотрудников организации к функционалу личного кабинета с распределением прав и ролей (для юридических лиц).

8.3. Набор функций личного кабинета клиента определяется АО «Новосибирскэнергосбыт» с учетом функциональности иных систем информационного взаимодействия с клиентами.

Набор функций может быть изменен с целью улучшения качества обслуживания клиентов.

IX. Информационные разделы официального сайта гарантирующего поставщика

9.1. Информационные разделы официального сайта АО «Новосибирскэнергосбыт» включают в себя следующую информацию:

- документы, необходимые для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), порядок его заключения;
- формы договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), а также формы договора купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации, расположенных в зоне деятельности гарантирующего поставщика;
- способы, порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), в том числе без оплаты комиссии;
- порядок и условия приема показаний приборов учета для расчетов за потребляемую электрическую энергию и последствия вывода их из строя либо их отсутствия;
- возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии (ограничения и (или) приостановления предоставления коммунальной услуги по электроснабжению);
- уведомления об ограничении и (или) приостановлении предоставления коммунальной услуги по электроснабжению за задолженность;
- порядок расчёта стоимости электрической энергии, предельные уровни нерегулируемых цен на электрическую энергию (мощность) и их составляющие (включая цену на электрическую энергию (мощность), тарифы на услуги по передаче электрической энергии (мощности), сбытовые надбавки гарантирующего поставщика, плату за нормативные технологические потери и иные составляющие, установленные законодательством Российской Федерации);
- график и порядок обслуживания клиентов в центрах обслуживания клиентов, адреса и телефоны (при наличии) центров обслуживания клиентов, категории клиентов (физические лица, юридические лица, индивидуальные предприниматели), которые обслуживаются в конкретном центре обслуживания клиентов, информация о предоставленных клиентам каналах заочного обслуживания и режиме их работы, а также информация о возможности получения услуг в МФЦ без предварительной записи;
- порядок подачи обращений, в том числе претензий к действиям (бездействию) гарантирующего поставщика, связанным с исполнением договора;

- порядок и способы регистрации пользователей в личном кабинете клиента (информационной системе) и мобильном приложении «Платосфера»;
- иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у клиентов, и ответы на них.

X. Заключительное положение

12.1. Настоящий Стандарт вступает в силу с даты утверждения и подлежит размещению на официальном сайте АО «Новосибирскэнергосбыт» и в центрах обслуживания клиентов.

12.2. Актуализация Стандарта осуществляется уполномоченным подразделением Общества по мере изменения законодательства или корпоративных требований, но не реже одного раза в три года.

12.3. АО «Новосибирскэнергосбыт» несёт ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта третьими лицами, привлечёнными для обслуживания клиентов, в порядке, установленном договорами и законодательством Российской Федерации.